

Opinnäytetyö (YAMK)

[Click here to enter text.](#)

Kirjasto- ja tietopalvelualan koulutusohjelma (YAMK)

2013

Eija Mustonen

YHTEISTYÖLLÄ ETEENPÄIN - TAMKin opinnäytetyön kirjastokappaleen palautusprosessin kehittäminen



TURUN AMMATTIKORKEAKOULU
TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

OPINNÄYTETYÖ (YAMK) | TIIVISTELMÄ

TURUN AMMATTIKORKEAKOULU

Kirjasto- ja tietopalvelualan koulutusohjelma (YAMK) |

Joulukuu 2013 | 72 sivua

Ohjaaja Yliopettaja Olli Mäkinen, Turun ammattikorkeakoulu

Eija Mustonen

YHTEISTYÖLLÄ ETEENPÄIN - TAMKIN OPINNÄYTETYÖN KIRJASTOKAPPALEEN PALAUTUSPROSESSIN KEHITTÄMINEN

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää, onko TAMKin opinnäytetyön kirjastokappaleen palauttamisprosessissa jotain parannettavaa ja miten prosessia voisi kehittää opintotoimiston, opetushenkilöstön ja kirjaston yhteistyönä. Työn teoreettiseen viitekehykseen on valittu kolme näkökantaa: työprosessien kehittäminen, asiakaslähtöinen ajattelu sekä laatu ammattikorkeakouluissa.

Opinnäytetyön palautukseen liittyviä ongelmia hahmotettiin tarkastelemalla kirjaston opinnäytetyö-asioita koskevan sähköpostin kirjeenvaihtoa toukokuun 2012 sekä toukokuun 2013 osalta. Kysymykset kirjattiin ylös ja kysyjien koulutusohjelmat selvitettiin. Tuloksia verrattiin keskenään, jotta nähtiin oliko opiskelijoiden kysymyksissä ja kysymysmäärissä tapahtunut muutoksia.

Toukokuun 2012 sähköpostiliikenteen perusteella valittiin kolme koulutusala, joihin laitettiin pyyntö osallistua haastattelututkimukseen. Haastattelututkimuksella haettiin koulutusohjelmien kokemuksia prosessista sekä mahdollisia kehittämisideoita. Lisäksi haastateltiin kahta henkilöä opintotoimistosta, jotta saatiin selville opintotoimiston kanta prosessiin ja miten prosessia tulisi heidän kannaltaan kehittää. Tutkimusta varten tehdyt henkilö- ja sähköpostihaastattelut tehtiin kevään 2013 aikana.

Lisäksi tutkimusta varten laadittiin lyhyt verkkokysely opinnäytteitä ohjaaville opettajille. Tutkimuksessa selvisi, että ohjaavilla opettajilla on erilaisia käsityksiä siitä miten hyvin opinnäytetyön kirjastokappaleen palautusprosessi toimii. Ohjeita opinnäytteen palauttamiseen katsotaan kirjaston www-sivuilta sekä TAMKin laatukäsikirja Kompassista. Molemmassa on näin ollen oltava päivitetty ohjeet. Lisäksi kirjaston tulisi laatia opinnäytetyön palauttamiseen step-by-step-ohje, jonka yhteydessä olisi hyvä ohjata opiskelija tarkistamaan työn suomenkielinen ja englanninkielinen nimi ennen työn palauttamista. Myös luottamuksellisen työn palauttamiseen olisi laadittava opettajia varten selkeät ohjeet.

ASIASANAT:

ammattikorkeakoulu, kirjastot, ammattikorkeakoulukirjastot, opiskelijat, valmistuminen, prosessit, kehittäminen, laatu.

MASTER'S THESIS | ABSTRACT

TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Master's Degree Programme in Library and Information Services |

2013 | 72 pages

Instructor Olli Mäkinen FT/PhD, Turku University of Applied Sciences

Eija Mustonen

ONWARDS IN COOPERATION - DEVELOPING THE SUBMISSION PROCESS OF THE LIBRARY COPY OF TAMK THESIS

The objective of this thesis was to find out if there is something to improve in the submission process of the library copy of TAMK theses and how the process could be improved in collaboration with the student office, teaching staff and library. For the theoretical framework three viewpoints were selected: development of work processes, customer-oriented thinking and quality in the universities of applied sciences.

Problems relating to the submission of the theses were examined by studying the enquiries about the theses sent by TAMK students. Therefore, the email accounts of the library of May 2012 and May 2013 were examined, all the enquiries were written down and the degree programmes of the students sending the enquiries were listed. The results were compared with each other to see if there had been any changes in the questions made by the students or in the total number of the questions.

Based on the correspondence of May 2012 three degree programmes were chosen. Three people from different degree programmes were interviewed in order to discover what kind of experiences the degree programmes had and if there were any ideas for developing the process. Also two employees from the student office were interviewed by email to get the student office's point of view and to find out how the process should be developed in their opinion. The face-to-face and email interviews were made during the spring 2013.

Also a short online survey was executed among the teachers supervising the theses. Based on the survey it was clear that the teachers had different kind of perceptions on how the process of submitting the thesis to the library works. The lecturers checked the instructions for submitting the thesis to the library mainly from the library website and from TAMK quality handbook Kompassi. Therefore, it is very important that updated instructions are available in both. The library should also create step-by-step -instructions for submitting the library copy of the thesis. The students should be instructed to check the name of the thesis before submitting the library copy. Also clear instructions for confidential theses should be compiled for the teachers.

KEYWORDS:

universities of applied sciences, libraries, libraries of universities of applied sciences, students, graduation, processes, developing, quality.

SISÄLTÖ

| | |
|---|-----------|
| KÄYTETTY SANASTO | 6 |
| 1 JOHDANTO | 7 |
| 2 TUTKIMUSONGELMA JA SEN TAUSTAT | 9 |
| 2.1 Kohdeorganisaation esittely | 9 |
| 2.2 Tutkimusongelma ja sen tausta | 10 |
| 2.3 Opinnäytetöiden käsittely ammattikorkeakouluissa: Case JAMK | 14 |
| 3 TEOREETTINEN VIITEKEHYS | 16 |
| 3.1 Työprosessien kehittäminen | 16 |
| 3.2 Asiakaslähtöinen ajattelu | 19 |
| 3.2.1 Asiakaslähtöisyys | 20 |
| 3.2.2 Asiakaskokemus | 20 |
| 3.3 Laatu | 26 |
| 3.3.1 Laadun mittareita | 27 |
| 3.3.2 Laadunvarmistus ammattikorkeakouluissa | 31 |
| 3.3.3 Laadunvarmistus TAMKissa | 32 |
| 4 TUTKIMUSMENETELMÄT | 36 |
| 4.1 Kehittämistutkimus | 36 |
| 4.2 Sähköposti tiedonkeruukanavana | 38 |
| 4.3 Teemahaastattelu | 39 |
| 4.4 Kysely | 41 |
| 4.4.1 Verkkokysely | 43 |
| 5 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS | 45 |
| 5.1 Sähköpostikirjeenvaihto keväällä 2012 | 45 |
| 5.2 Sähköpostikirjeenvaihto keväällä 2013 | 47 |
| 5.2.1 Vertailu | 49 |
| 5.3 Tutkimushaastattelut | 51 |
| 5.4 Opintosihteerien sähköpostihaastattelut | 56 |
| 5.5 Kysely ohjaaville opettajille | 58 |
| 5.6 Muistilista ohjaaville opettajille | 66 |

| | |
|-------------------------|-----------|
| 6 JOHTOPÄÄTÖKSET | 68 |
| 7 LOPUKSI | 71 |
| LÄHTEET | 72 |

KUVIOT

| | |
|--|----|
| Kuvio 1. Opinnäytetyön palautusprosessi JAMKissa. | 15 |
| Kuvio 2. Opinnäytetyön palautusprosessi TAMKin kirjaston kannalta. | 16 |
| Kuvio 3. Palvelu- ja asiakasprosessin vuorovaikutus (Martikainen, O). | 18 |
| Kuvio 4. Asiakaskokemus vs. asiakaspalvelu (Löytänä & Kortesus). | 22 |
| Kuvio 5. Odotukset ylittävän asiakaskokemuksen elementit (Löytänä & Kortesus). | 25 |

TAULUKOT

| | |
|---|----|
| Taulukko 1. Kirjaston ja opiskelijoiden sähköpostikirjeenvaihto toukokuussa 2012. | 50 |
| Taulukko 2. Kirjaston ja opiskelijoiden sähköpostikirjeenvaihto toukokuussa 2013. | 51 |

KÄYTETTY SANASTO

| | |
|-------------------------|---|
| JANET-tietokanta | Jyväskylän ammattikorkeakoulun kirjaston aineistotietokanta |
| OMA-tietokanta | Tampereen ammattikorkeakoulun kirjaston aineistotietokanta |
| Theseus-julkaisuarkisto | Valtakunnallinen sähköisten opinnäytteiden Open Access -tietokanta |
| Winha-järjestelmä | Tampereen ammattikorkeakoulun käytössä oleva järjestelmä opiskelijoiden ja henkilökunnan henkilötietoja sekä opiskelijoiden opintorekisteriä varten |

1 JOHDANTO

Opinnäytetyön tekijä on vastannut opinnäytetöistä ja niiden palauttamiseen liittyvistä asioista Tampereen ammattikorkeakoulun kirjastossa vuoden 2007 syksystä lähtien. Kulunut aika on pitänyt sisällään joitakin pieniä muutoksia, mutta pääpiirteissään opinnäytteen kirjastoversion palauttaminen on toiminut samojen periaatteiden mukaisesti. Kirjastoon palautetaan joko sähköinen tai paperinen versio opinnäytetyöstä. Sähköinen työ tallennetaan Theseus-julkaisuarkistoon. Paperinen työ palautetaan kansitettuna kirjastoon ja siitä täytetään julkaisusopimus. Myös salainen työ palautetaan kirjastoon. Kun opinnäytetyö on palautettu, kirjasto laittaa opiskelijalle merkinnän Winha-opintojärjestelmään. Tämän jälkeen opintos sihteeri voi luovuttaa todistuksen opiskelijalle. Opiskelija ei voi valmistua ilman Winha-järjestelmässä olevaa kirjaston merkintää.

Opinnäytetyön tekijä havaitsi työssään, että opiskelijoilla ja opettajillakin oli jonkin verran epätietoisuutta sen suhteen missä muodossa ja miten opinnäytetyö tulisi palauttaa kirjastoon. Pahimmillaan opiskelijan valmistuminen viivästyi, koska hän ei ollut tietoinen palauttamiseen liittyvistä yksityiskohdista. Näin siitäkin huolimatta, että kirjaston www-sivuilla sekä Tampereen ammattikorkeakoulun (TAMK) opinto-oppaassa on ohjeet opinnäytteen palauttamiseen. Tästä huomiosta ja omassa työssä kohdatuista haasteista opinnäytetyön palauttamiseen liittyen lähti liikkeelle tämän opinnäytetyön aihe.

Vuonna 2012 sähköisiä opinnäytteitä talletettiin Theseukseen yhteensä 1226 kappaletta. Paperisia opinnäytteitä puolestaan palautettiin yhteensä 450 kappaletta. Lisäksi palautettiin noin kaksikymmentä kokonaan luottamuksellista työtä. Opinnäytteiden määrä on kohtuullisen suuri ja siksi opinnäytteen palautusprosessin olisi oltava mahdollisimman toimiva.

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää miten opinnäytetyön palauttamiseen liittyvää prosessia voisi kehittää opintotoimiston, opetushenkilöstön ja kirjaston yhteistyönä. Työn teoreettiseen viitekehykseen on valittu kolme näkökantaa: työprosessien kehittäminen, asiakaslähtöinen ajattelu sekä laatu am-

mattikorkeakouluissa. Nämä kolme teemaa valikoituivat mukaan siksi, että ne liittyvät läheisesti opinnäytetyön palautusprosessin kehittämiseen. Tutkimuksen kohteena on työprosessi, jota pyritään kehittämään. Prosessista halutaan saada asiakkaan kannalta mahdollisimman toimiva. Toimivat prosessit ovat laadukkaita. Varsinaisia kehittämisideoita on kerätty haastattelemalla kahta henkilöä opintotoimistosta sekä kolmesta koulutusohjelmasta sekä laatimalla lyhyt verkkokysely opinnäytetöitä ohjaaville opettajille. Lisäksi tarkoitus on hyödyntää tekijän omia kehittämisideoita.

Opinnäytetyön palautusprosessin on oltava viimeistelty ja asiakasnäkökulman kunnossa, jotta opiskelijat voisivat valmistua sujuvasti ja ilman hankaluuksia. Opinnäytteen palauttaminen on yleensä viimeinen asia, jonka opiskelijat tekevät TAMKissa ennen valmistumistaan. Siksi opiskelijoille on jätettävä mahdollisimman hyvä mielikuva TAMKista ja sen toiminnoista. Se, miten opiskelija kokee valmistumiseen liittävät seikat, vaikuttaa hänen kokonaiskokemukseensa TAMKista. Jos viimeinen TAMKiin liittyvä kokemus on ikävä, voi TAMK saada opiskelijan mielessä negatiivisen ilmeen, vaikka opiskelu olisikin muuten sujunut hyvin. Tutkimusten mukaan huonoista kokemuksista kerrotaan useimmin ja useammalle henkilölle, kuin positiivisista kokemuksista. Tästä syystä prosessin kehittäminen on tärkeää.

2 TUTKIMUSONGELMA JA SEN TAUSTAT

Tässä luvussa esitellään kohdeorganisaatio sekä tutkimusongelma taustoineen. Aluksi kerrotaan lyhyesti Tampereen ammattikorkeakoulusta ja sen kirjastosta. Lisäksi luvussa kuvataan tutkimusongelma ja siihen liittyvät taustat. Lopuksi on esitelty Jyväskylän ammattikorkeakoulun opinnäytetyön kirjastokappaleen palauttamiseen liittyvä prosessi.

2.1 Kohdeorganisaation esittely

TAMK

Tampereen ammattikorkeakoulussa (TAMK) opiskelee noin 10 000 opiskelijaa. TAMKin toimipisteitä on yhteensä seitsemän, joista neljä toimii Tampereella ja kolme Pirkanmaan alueella; Mänttä-Vilppulassa, Ikaalisissa ja Virroilla. TAMKissa on päätoimista henkilöstöä reilut 800. (Tampereen ammattikorkeakoulu 2013.)

Opetettavia aloja TAMKissa ovat pääasiassa tekniikka, hyvinvointipalvelut, liikelaitos, matkailu ja kulttuuri. Opetus ja toiminta on keskittynyt päätoimipisteeseen Kuntokadulle. (Tampereen ammattikorkeakoulu 2013.)

TAMKin kirjasto

TAMKin kirjasto tarjoaa palveluja kaikissa opetustoimipisteissä, eli kolmessa toimipisteessä maakunnassa ja neljässä toimipisteessä Tampereella. Päätoimista henkilökuntaa kirjastossa on 25, heistä 12 toimii päätoimipisteen kirjastossa Kuntokadulla. (Tampereen ammattikorkeakoulun kirjasto 2013.)

TAMKin kirjaston kokoelmiin kuuluu noin 100 000 kirjaa, 650 lehteä, avoaineistoa, opinnäytetöitä ja 15 000 nuottia. Lisäksi kirjasto tarjoaa asiakkaiden

käyttöön tuhansia elektronisia lehtiä ja kirjoja, hakuteoksia ja nuotteja. Kirjaston kokoelmat keskittyvät opetettaviin aloihin, eli aineistoa löytyy mm. tekniikan, sosiaali- ja terveysalan, liiketalouden, hotelli- ja ravitsemisalan, metsätalouden, ympäristön, viestinnän, kuvataiteen ja musiikin alalta. (Tampereen ammattikorkeakoulun kirjasto 2013.)

2.2 Tutkimusongelma ja sen tausta

TAMKista valmistuu vuosittain noin kaksituhatta opiskelijaa. Eniten opiskelijoita valmistuu toukokuussa. Suosittuja valmistumisaikoja ovat myös kesä- ja joulukuu. Vuoden 2013 toukokuussa valmistui 619 opiskelijaa ja kesäkuussa 300 opiskelijaa. Joulukuussa 2012 valmistui 492 opiskelijaa. Yllä mainitut ruuhka-huiput aiheuttavat kiirettä niin kirjastossa kuin opintotoimistossakin.

Opinnäytetyön palautusprosessi toimii TAMKissa seuraavanlaisesti. Vaiheessa yksi opiskelija saa opettajalta luvan luovuttaa opinnäytteensä kirjastoon joko sähköisesti Theseus-julkaisuarkistoon tai paperisena ja kansitettuna versiona. Työn tulisi olla lopullisessa muodossaan tässä vaiheessa. Vaiheessa kaksi opiskelija palauttaa työnsä valitsemallaan tavalla kirjastoon. Jos opiskelija palauttaa paperisen työn, niin silloin hänen täytyy täyttää työstä myös opinnäytetyön julkaisusopimus. Sopimus löytyy kirjaston www-sivuilta, esimerkiksi Lomakkeet-välilehden alta. Vaiheessa kolme opiskelija on täyttänyt julkaisusopimuksen sähköisesti ja palauttanut kansitetun työn kirjastoon. Tämän jälkeen kirjasto laittaa opiskelijalle Winha-merkinnän. Theseukseen tallennettu työ tarkistetaan ensin ja hyväksytään sitten Theseukseen. Tallennus siistitään. Tarvittaessa opiskelijalta pyydetään työhön korjauksia, jos esimerkiksi työ ei aukea liian suuren suojauksen takia. Tämän jälkeen kirjasto laittaa opiskelijalle merkinnän Winha-opintojärjestelmään. Merkintä ei näy opiskelijalle. Vaiheessa neljä opintosihteri näkee merkinnän Winha-järjestelmästä ja voi tällöin luovuttaa opiskelijalle tutkintotodistuksen. Ilman kirjaston merkintää todistusta ei luovuteta. Vaiheessa viisi opiskelija valmistuu suunnitellusti.

Prosessin vaiheessa neljä törmätään hidasteisiin. Jos valmistuvan opiskelijan kohdalla ei ole kirjaston Winha-merkintää, opintosihteeri ottaa yhteyttä kirjastoon. Merkintä voi puuttua monestakin syystä. Yleisin syy on se, että opiskelija ei ole palauttanut työtään kirjastoon. Tällöin opintosihteeri pyytää opiskelijaa palauttamaan työnsä pikaisesti kirjastoon. Opiskelijan palauttamassa työssä on saattanut olla jotain vikaa. Tämä koskee yleensä Theseukseen palautettuja töitä. Työ saattaa olla esimerkiksi salainen ja opiskelija on ladannut työnsä tiivistelmä sivut Theseukseen, vaikka näin ei kuulu tehdä. Tällöin opiskelijalle on sähköpostitse lähetetty oikeat toimintaohjeet kirjaston toimesta. Merkintää ei laiteta ennen kuin työ on palautettu oikeassa muodossa. Paperisen työn kohdalla ongelmana saattaa olla opinnäytetyön julkaisusopimuksen täyttämättä jättäminen. Yksi, joskin harvinainen, syy merkinnän puuttumiseen on inhimillinen virhe. Kirjastohenkilökunta on laittanut merkinnän, mutta ei ole muistanut tallentaa merkintää. Koska järjestelmä ei näytä onko uusi merkintä tallennettu vai ei, onkin ensiarvoisen tärkeää tarkistaa, että merkintä on varmasti tallentunut.

Kirjaston kannalta opinnäytetyöprosessissa haasteellinen osa-alue on myös opiskelijoiden epätietoisuus opinnäytetyön luovutustavoista. Kirjastosta tiedustellaan usein miten opinnäytetyö tulisi kirjastoon luovuttaa. Joskus opiskelijoilla on täysin vääriä käsityksiä siitä mitä kirjastoon luovutetaan. Yleisimpänä väärinkäsityksenä lienee ajatus, jonka mukaan salaista opinnäytetyötä ei tarvitse luovuttaa lainkaan kirjastoon. Parhaimmassa tapauksessa opiskelija kysyy ensin kirjastosta miten opinnäytetyön luovutus tulisi hoitaa. Tällöin kirjaston henkilökunta voi heti antaa oikeat toimintaohjeet. Ikävimmässä tapauksessa opiskelija on jo palauttanut jotain, mutta on toiminut väärin, joten kirjasto joutuu antamaan oikeat toimintaohjeet jälkikäteen. Tällöin asialla saattaa olla jo äärimmäinen kiire, sillä turhan usein opiskelijat palauttavat opinnäytetyönsä valmistumisen kannalta hyvin tiukalla aikataululla.

TAMKin ohjeen mukaan opinnäytetyö tulisi olla palautettu hyvissä ajoin ennen tutkintotodistuksen saamista, mutta käytännössä näin ei ole. Pahimmassa tapauksessa opiskelija tulee palauttamaan työtään samalla, kun tulee hakemaan todistustaan opintosihteeriltä. Jos opiskelijalla on tässä vaiheessa väärä kuva

siitä mitä hänen tulee palauttaa, voi opiskelijan valmistuminen jopa siirtyä. Oikeat ja päivitettyt ohjeet löytyvät aina kirjaston www-sivuilta.

Erityisen haasteelliseksi luovutettavaksi ovat osoittautuneet luottamukselliset opinnäytetyöt. TAMKin virallisen ohjeistuksen mukaan luottamuksellisia opinnäytteitä ei ole. Vain taustamateriaali voidaan pitää salaisena. Jos osa työstä on luottamuksellinen, työstä tulisi tehdä tarvittaessa erillinen julkinen versio. Tietyillä koulutusaloilla opinnäytteet ovat kuitenkin useimmiten kokonaan luottamuksellisia työn teettäjän asettamista vaatimuksista johtuen. TAMKin virallinen ohjeistus ei mainitse tällaisia töitä lainkaan. Kirjasto on kuitenkin pitänyt yllä vanhaa ohjeistusta, jonka mukaan kokonaan luottamuksellinen työ luovutetaan kirjastoon kansitettuna ja se suljetaan kirjekuoreen ja talletetaan kirjaston varastoon salassapitoajaksi. Työstä täytetään julkaisusopimus samalla lailla kuin normaalista paperisessa muodossa luovutettavasta opinnäytteestä. Kirjaston www-sivuilla pyydetään ottamaan yhteyttä kirjastoon luottamuksellisten töiden ollessa kyseessä, jolloin opiskelijalle voidaan antaa oikeat toimintaohjeet.

Olemassa olevista ohjeista huolimatta luottamuksellisen työn luovuttamiseen liittyy paljon epäselvyyttä. Epäselvyydet näkyvät erilaisina luuloina ja väärinkäsityksinä siitä mitä kirjastoon luovutetaan, kun työ on kokonaan luottamuksellinen. Opiskelija saattaa palauttaa Theseukseen työnsä tiivistelmät, vaikka ne toimitetaan kirjastolle julkaisusopimuksen välityksellä. Opiskelija voi luulla, että kirjastoon ei tarvitse luovuttaa salaista opinnäytettä lainkaan. Opiskelijalle ei työn luovutusvaiheessa ole selvää onko työ julkinen, osittain luottamuksellinen vai kokonaan luottamuksellinen, koska asioista ei ole sovittu työn teettäjän kanssa hyvissä ajoin.

Opinnäytetyön luovuttamisen lisäksi kirjastosta kysytään kaikkea mahdollista opinnäytteen lähdeluettelosta ja viitteiden merkitsemistä lähtien. Kysymyksiä on esitelty tarkemmin luvussa viisi. Yhteydenotot tulevat niin asiakaspalvelussa, sähköpostitse kuin puhelimitsekin. TAMKin kirjastossa kaikki kirjastonhenkilökuntaan kuuluvat eivät hoida opinnäytteen luovuttamiseen liittyviä asioita. Kirjaston toimintoja on keskitetty myös opinnäytteen luovuttamisen osalta. Theseukseen tallennettuja töitä käsittelee tällä hetkellä neljä henkilöä. Theseuksen

lisäksi he lukevat kirjaston opinnäytetöille varattua sähköpostia. Opinnäytetyön luovutuksiin liittyviä ongelmia hoidetaan sähköpostitse tai tarvittaessa puhelimitse. Kuntokadun pääkampuksen kirjastossa paperisia opinnäytteitä vastaanottaa ja luetteloi tällä hetkellä kaksi henkilöä. Muissa toimipisteissä on yleensä yksi henkilö vastaanottamassa ja luotteloimassa paperisia opinnäytteitä.

Theseukseen tallennettujen opinnäytteiden käsittely pitää TAMKissa sisällään seuraavaa. Työn ulkoasu tarkistetaan, ja tarvittaessa opiskelijaa pyydetään lähettämään uusi versio sähköpostitse. Uusi versio vaihdetaan Theseukseen jo tallennetun tilalle. Työn tiedostonimi korjataan tarvittaessa vastaamaan annettua ohjetta (Sukunimi_Etunimi.pdf). Tarkistetaan, että opiskelija on tallentanut työn nimen samassa muodossa kuin se on itse työssä. Theseuksen tiivistelmäkentät siistitään tarvittaessa. Opiskelijalle laitetaan Winha-merkintä opiskelijan Theseukseen tallentaman opiskelijanumeron perusteella. Opiskelijanumero poistetaan Theseuksesta. Lopuksi siirretään Theseus-tallennuksesta tullut automaattinen sähköpostiviesti opinnäytetöille varatun sähköpostin oikeaan kansioon.

Paperiset opinnäytteet tulee luovuttaa TAMKin ohjeen mukaisissa harmaissa kovissa kansissa. Työn lisäksi opiskelijan tulee täyttää sähköinen julkaisusopimuslomake. Julkaisusopimuksella opiskelija antaa luvan työn liittämiseen osaksi kirjaston kokoelmia sekä toimittaa kirjastolle työn suomen- ja englanninkielisen tiivistelmän. Kun työ on palautettu ja sähköinen sopimus täytetty, opiskelijalle laitetaan kirjaston Winha-merkintä. Opinnäyte luetteloidaan OMA-kirjastotietokantaan ja julkaisusopimus mapitetaan.

Tämän työn tarkoituksena on saada selville opetushenkilökunnalta ja opintotoimistosta onko prosessissa jotain epäselvää ja miten prosessia voitaisiin kehittää. Saatujen tulosten perusteella pyritään kehittämään prosessia sekä lisäämään tietoa siitä miten prosessi toimii ja miten opinnäytetyö luovutetaan kirjastoon.

2.3 Opinnäytetöiden käsittely ammattikorkeakouluissa: Case JAMK

Jokainen ammattikorkeakoulu voi hoitaa opinnäytteen palauttamiseen liittyvät kuviot omalla tavallaan. Esimerkiksi Theseukseen tallentaminen vaihtelee ammattikorkeakouluittain. TAMKissa opiskelija saa valita luovuttaako opinnäytteensä paperisena versiona vai tallentaako sen sähköisenä Theseus-tietokantaan. Joissakin ammattikorkeakouluissa opinnäytteet tallennetaan vain ja ainoastaan Theseukseen eikä mahdollisuutta paperisen opinnäytteen luovuttamiseen ole. Myös Theseus-töiden käsittelyssä on erilaisia linjauksia. Seuraavana esitellään Jyväskylän ammattikorkeakoulun (JAMK) käytössä oleva opinnäytetyöprosessi kirjaston kannalta.

Valmistuessaan opiskelija täyttää tutkintotodistushakemuksen. Kirjasto kuittaa hakemukseen, että kirjastoa koskevat kohdat on hoidettu. Näitä ovat lainojen palautus ja maksujen maksaminen, opinnäytetyön palautus ja opinnäytetyön tiivistelmien syöttäminen tiivistelmätietokantaan. Lisäksi opiskelijalta kysytään lomakkeella haluaako hän jatkaa kirjaston asiakkaana.

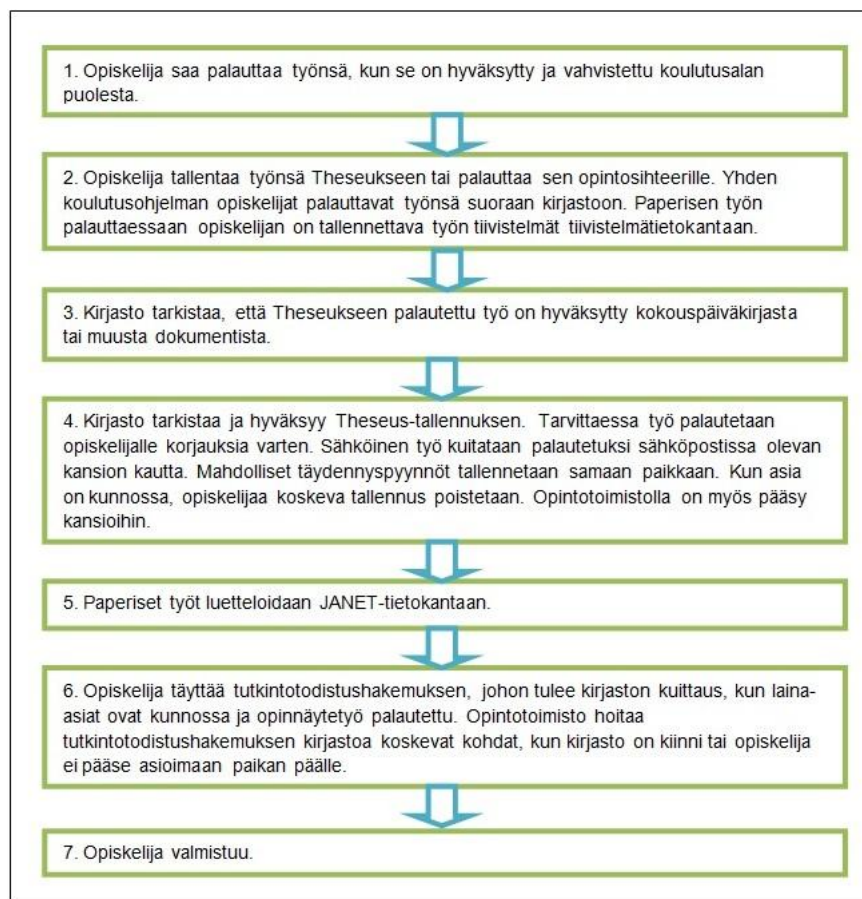
JAMKissa opiskelija tallentaa sähköisen opinnäytetyönsä Theseus-järjestelmään sen jälkeen, kun työ on hyväksytty ja vahvistettu koulutusalan toimesta. Luettelointi ja Theseus-töiden tarkistus on JAMKin kirjastossa vastuutettu koulutusaloittain eri henkilöille. Theseus-käsittelijä tarkistaa, että työ on hyväksytty kokouspöytäkirjasta tai muusta koulutusallalla dokumentoidusta tiedosta. Käsittelijä tarkistaa työn ulkoasun ja kaiken ollessa kunnossa hyväksyy työn Theseukseen. Mikäli työ ei täytä vaatimuksia, esim. kansilehti puuttuu, työ palautetaan opiskelijalle täydennettäväksi.

Lisäksi käsittelijä kuittaa sähköisen opinnäytetyön saaduksi sähköpostijärjestelmän kautta. Outlook-sähköpostissa on opintosuhteiden ja kirjaston yhteinen kansio, jonne opiskelijakohtaiset kuittaukset ja täydennyspyynnöt tallennetaan. Opintotoimisto tarkistaa tutkintotodistushakemuksen kirjastoa koskevat kohdat silloin, kun kirjasto on kiinni tai opiskelija ei pääse itse asioimaan paikan päällä. Opintotoimisto pyytää tarvittaessa opiskelijalta puuttuvat tiedot tai täydennykset. Samalla opiskelijaa koskevat tiedot poistetaan Outlook-sähköpostin

kansiosta. Sähköiset työt luetteloidiin JAMKissa aikaisemmin JANET-tietokantaan, mutta se on lopetettu vuoden 2013 alusta lähtien.

JAMKissa paperisten opinnäytetöiden julkiset versiot toimitetaan kirjastoon pääasiassa opintosuhteiden toimesta. Ainoastaan yhden koulutusalan opiskelijat tuovat opinnäytteet itse suoraan kirjastoon. Opiskelija tallentaa suomen- ja englanninkielisen tiivistelmäsivun tiedot tiivistelmätietokantaan. Paperiset opinnäytteet luetteloidaan JANET-aineistotietokantaan.

Seuraavana on esitetty JAMKin opinnäytetyön palautusprosessi kaaviomuodossa. TAMKin opinnäytetyön palautusprosessi on esitetty seuraavalla sivulla.



Kuvio 1. Opinnäytetyön palautusprosessi JAMKissa.

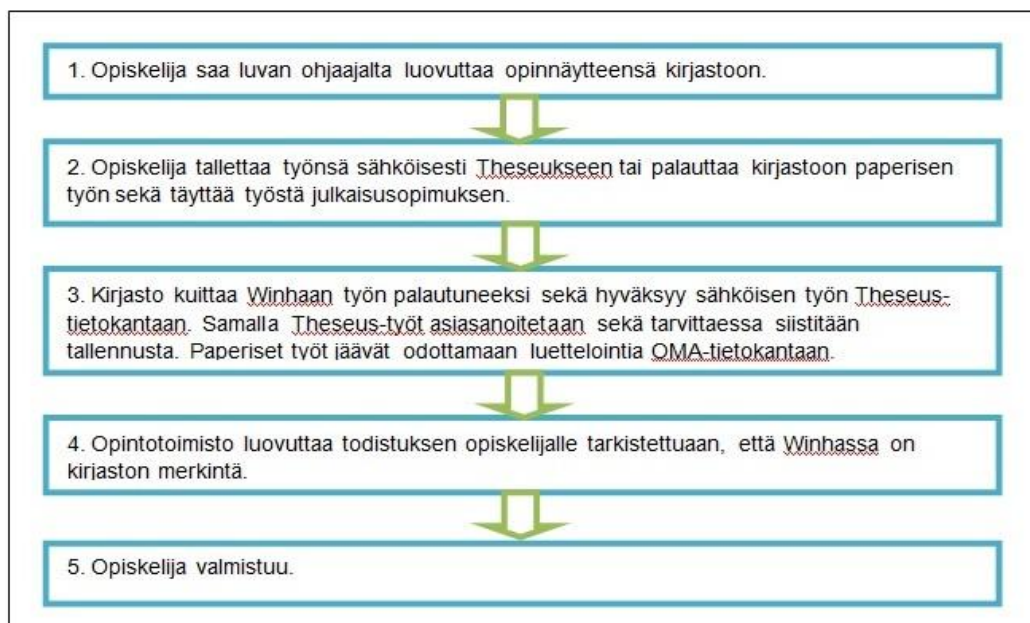
3 TEOREETTINEN VIITEKEHYS

Tutkimuksen teoreettiseen viitekehykseen on valittu kolme eri näkökantaa: työprosessit ja niiden kehittäminen, asiakaslähtöisyys sekä laatu ja laadunvarmistus erityisesti ammattikorkeakouluympäristössä.

3.1 Työprosessien kehittäminen

Työelämä on jatkuvaa muutosta ja siksi kehittyminen ja osaaminen ovat organisaatioiden tärkeitä strategisia voimavaroja. Yksi tapa kehittää työprosesseja on mallintaminen. Mallintamisessa työprosessit kuvataan sanallisesti. Mallintaminen on "työprosessin tavoitteiden, kohteen, käytettyjen raaka-aineiden tai tarvikkeiden, tuotantovälineiden sekä ihmisen toiminnan kuvaamista". (Leppänen 2000, 8 - 9).

Mallintaminen on yksinkertaisimmillaan prosessikaavio, jossa kuvataan työn kaikki vaiheet. Opinnäytteen tekijä laati TAMKin kirjaston opinnäytteiden luovuttamisesta prosessikaavion, joka on seuraavanlainen.



Kuvio 2. Opinnäytetyön palautusprosessi TAMKin kirjaston kannalta.

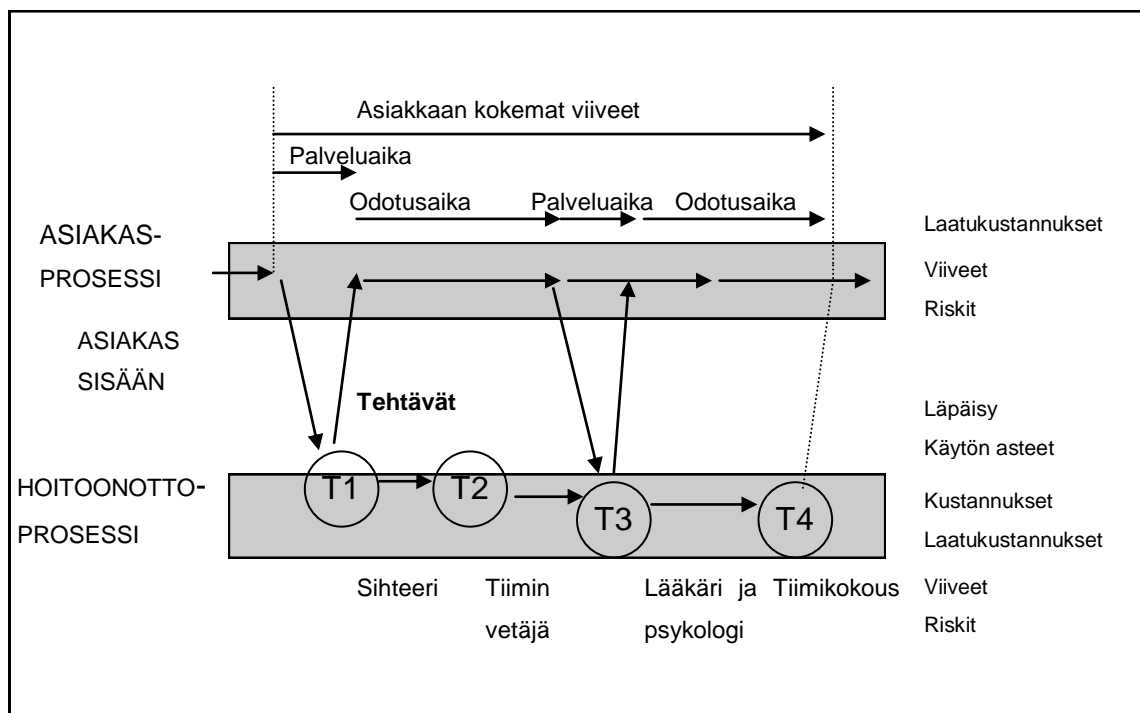
Seuraavana on esitelty prosessin vaiheet tarkemmin.

- 1) Opiskelija saa työnsä ohjanneelta opettajalta luvan luovuttaa työ kirjastoon.
- 2) Opiskelija valitsee tallentaako työn sähköisesti Open Access -periaatteella toimivaan Theseus-julkaisuarkistoon vai palauttaako työn paperisessa muodossa kansitettuna kirjastoon. Palauttaessaan työn paperisessa muodossa opiskelijan on myös täytettävä työstä julkaisusopimus. Sopimuksen välityksellä opiskelija antaa luvan julkaista työn paperimuodossa ja liittää sen osaksi kirjaston koelmia. Työn suomenkielinen ja englanninkielinen tiivistelmä palautuvat kirjastolle sähköisesti täytettävän sopimuksen välityksellä.
- 3) Kirjasto laittaa Winha-opintojärjestelmään merkinnän, kun työn on palautettu joko sähköisesti tai paperimuodossa. Theseus-julkaisuarkistoon tallennettu työ hyväksytään järjestelmään, jolloin siitä tulee julkinen. Theseukseen tehty tallennus siistitään eli siitä korjataan mahdolliset kirjoitusvirheet, tiivistelmän muoto jne. Lisäksi työ asiasanoitetaan yleisen asiasanaston (YSA) mukaisin sanoin. Paperiversiona palautettu opinnäytetyö jää odottamaan luettelointia TAMKin OMA-aineistotietokantaan.
- 4) Opiskelijan anoessa todistusta opintotoimisto tarkistaa Winha-opintojärjestelmästä, että kirjasto on merkinnyt opinnäytetyön kirjastokappaleen palautetuksi. Merkinnän ollessa kunnossa opintotoimisto luovuttaa opiskelijalle hänen todistuksensa.
- 5) Opiskelija valmistuu TAMKista.

Prosessikaavion laatiminen tekee mahdolliseksi tunnistaa turhat vaiheet työprosessissa. Samalla voidaan paikantaa missä kohtaa prosessia mahdolliset ongelmat ilmenevät. Prosessikaavion laatimisen jälkeen ongelmakohtiin on mahdollista puuttua. TAMKin kirjaston opinnäytetyön palauttamiseen liittyvässä prosessissa ongelmat esiintyvät lähinnä vaiheessa kaksi (Ks. edellisen sivun kuva). Opiskelijat eivät mm. tiedä mitä tai miten heidän tulisi palauttaa opinnäytteensä kirjastoon. Tämä opinnäytteen tarkoituksena on poistaa nuo ongelmat.

Prosessikaavion laatimisen etuja on helpointa avata esittelemällä muutama esimerkki. Eräässä autotehtaassa käytettiin budjetoinnin suunnitteluun pitkiä aikoja, keskimäärin 190 työpäivää. Prosessi tuntui venyneen liikaa ja asiaan haluttiin muutos. Budjetoinnin suunnitteluprosessista laadittiin prosessikaavio. Tämän jälkeen prosessi tarkastettiin läpi vaihe vaiheelta ja jokaisen vaiheen kohdalla kysyttiin kysymys: mitä lisäarvoa tämä vaihe antaa (What value is added by this step?). Poistamalla prosessista ne vaiheet, jotka eivät tuoneet lisäarvoa, yritys virtaviivaisti prosessia ja käytettyjen työpäivien määrä väheni 109:ään. Lyhyemmällä läpimenoajalla budjetoinnista tuli helpompaa ja tehokkaampaa, sillä lyhyempi läpimenoaika säästi sekä aikaa että rahaa. (Wheeler & Poling 2001, 23.)

Toinen esimerkki tulee kotimaasta terveydenhuollon piiristä. Kyseessä on mielenterveystoimiston sisäänottoprosessi (Kuvio 3).



Kuvio 3. Palvelu- ja asiakasprosessin vuorovaikutus. (Martikainen 2010, 15).

Kuviosta nähdään asiakkaan ja mielenterveystoimiston prosessit. Asiakas hakee mielenterveyspalvelua toimistosta, ja hänestä tehdään asiakaskortti (T1). Keskiviikkoisessa tiimipalaverissa sovitaan kuka lääkäri ja psykologi tutkii asi-

akkaan (T2). Seuraavaksi tehdään asiaankuuluvat tutkimukset (T3) ja pääte-tään jatkotoimenpiteistä seuraavassa tiimipalaverissa (T4). Asiakasta palvellaan kohdissa T1 ja T3. Prosessin muissa vaiheissa hän odottaa.

Ongelmakohtina edellä kuvatussa prosessissa ovat keskiviikkoinen tiimipalaveri sekä psykologien vähyys. Prosessia muutettiin niin, että ensimmäisen tiimipala-verin asemasta tiiminvetäjä päättää tutkivista henkilöistä. Myös psykologien lu-kumäärää nostettiin. Näiden toimenpiteiden vaikutuksesta kokonaiskustannuk-set laskivat yli 30 %, prosessin läpäisy kaksinkertaistui ja odotusajat vähenivät 35 %. Palveluprosessin muutoksesta saatu hyöty syntyy, kun asiakas hyöttyy ja tuotanto tehostuu. Prosessijärjestelmän, esimerkiksi edellä kuvatun mielenter-veystoimiston prosessin, toimintaa voidaan kuvata sen tuotantofunktion avulla. Tuotantofunktion laskemiseksi on kehitetty ns. 3VPM-menetelmä. Menetelmällä voidaan mitata muutosten tuomia hyötyjä muutettuihin prosesseihin. Kyseisellä menetelmällä laskettiin myös mielenterveystoimiston prosessin muutoksista saadut hyödyt. (Martikainen 2010, 15.)

Työprosessien tarkkailu ja kehittäminen on tärkeää, jotta organisaatio pysyy kilpailukykyisenä. Yksinkertaisin menetelmä on laatia prosessikaavio, johon kaikki työvaiheet kuvataan tarkasti. Vaativamman tekniikan tarjoaa tuotanto-funktion laskeminen ns. 3VPM-menetelmällä. Palveluprosessien uudelleenjär-jestelyillä on mahdollista säästää niin aikaa kuin rahaakin.

3.2 Asiakaslähtöinen ajattelu

TAMKin kirjaston toiminnan perustana on ajatus, että ilman asiakkaita ei ole TAMKin kirjastoa. Kirjasto on olemassa vain asiakkaiden ansiosta ja asiakkaita varten. Kirjaston perustehtävänä ei ole siis luetteloida aineistoa tai hyllyttää kir-joja. Perustehtävänä on palvella asiakkaita: auttaa opiskelijoita selviytymää opinnoistaan ja tarjota aineistoa ja välineitä opettajille opettamisen tueksi. Tätä perustehtävää tukevat monet kirjaston työtehtävät, kuten luettelointi ja hyllyttä-minen. Asiakaslähtöisestä ajattelusta kumpuaa myös tämän opinnäytteen tarve

ja siksi asiakaslähtöinen ajattelu on valittu yhdeksi osaksi teoreettista viitekehystä.

3.2.1 Asiakaslähtöisyys

Asiakaslähtöisyys tarkoittaa sitä, että organisaatio selvittää mitä asiakas tarvitsee ja haluaa ja pyrkii sen jälkeen täyttämään nämä tarpeet (Korkman 2009, 33). Perinteisiä asiakkuuksien johtamisen työkaluja ovat seuraavat: 1) segmentointimallit, jotka kuvaavat oman asiakaskunnan laatua taloudellisin mittarein, sekä asiakaskunnan tarpeita eri tavoin 2) erilaistetut tarjoomat, eli tuotteiden, palveluiden ja hinnoittelumallien kokonaisuudet erilaisille asiakasryhmille 3) erilaistetut hoitomallit eli monikanavaisesti ajatellut palveluiden ja viestien kokonaisuudet. Kyseiset työkalut pohjautuvat ajatukseen, että asiakkaat ovat erilaisia ja tarvitsevat erilaisia tuotteita ja palveluita. Asiakkaat ovat toki erilaisia, mutta voidaan kysyä, mikä on erilaistamisen tarve asiakkaan näkökulmasta. (Korkman 2009, 25, 27.)

Kasvua voidaan hakea asiakassegmenttien sijaan asiakkaita yhdistävistä toimintatavoista. Tuotteen tai palvelun ei tarvitse olla versioitu, erilaistettu tai yksilöitävissä oleva. Asiakkaan kannalta tuote tai palvelu voi olla hyvä, jos se sopii asiakkaan arjen käytäntöihin ja jolle muodostuu selkeä ja kehittyvä käyttö. (Korkman 2009, 28.)

3.2.2 Asiakaskokemus

Asiakaslähtöisyyttä laajempi ja monipuolisempi termi on asiakaskokemus. Löytänä & Korteso (2011) ovat määritelleet asiakaskokemuksen näin: "Asiakaskokemus on niiden kohtaamisten, mielikuvien ja tunteiden summa, jonka asiakas yrityksen toiminnasta muodostaa". Asiakaskokemus muodostuu siis henkilön tekemistä yksittäisistä tulkinnoista. Asiakaskokemus ei ole järkeen perustuva päätös vaan kokemus, johon vaikuttavat tunteet ja alitajuisesti tehdyt tulkinnat. (Löytänä & Korteso 2011, 11.) Asiakaskokemus on sitä vahvempi, mitä vah-

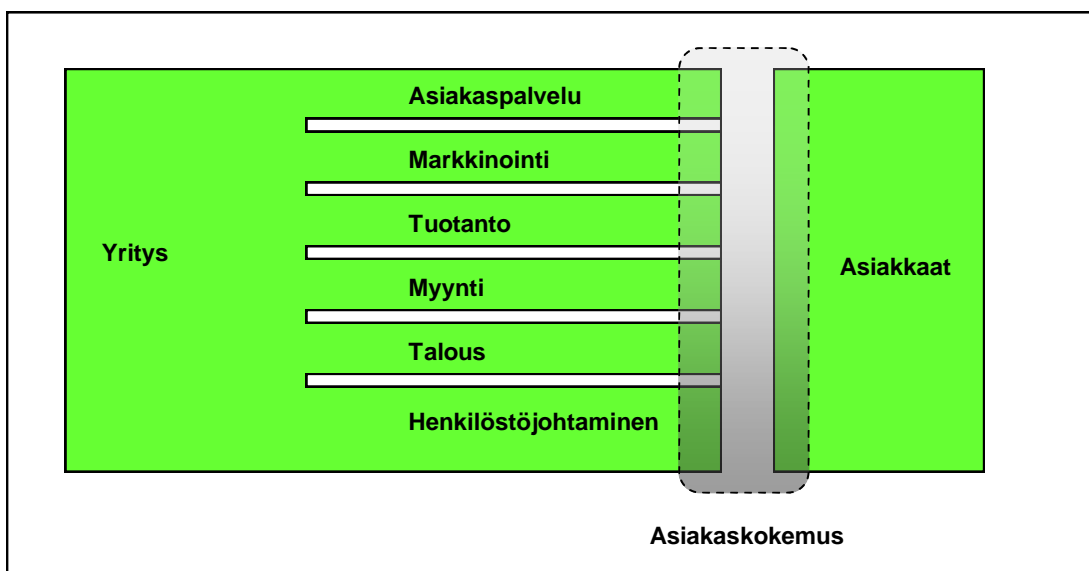
vempia tunteita, kohtaamisia tai mielikuvia asiakas kokee. Kyseessä on elämys, eli voimakas positiivinen kokemus, johon liittyy vahva tunne. Näitä ovat esimerkiksi ilo, onni, oivallus ja ilahtuminen. (Löytänä & Kortesus 2011, 45.) Koska asiakaskokemus perustuu henkilön tunteisiin ja tulkintoihin, ei yrityksen tai organisaation ole mahdollista täysin vaikuttaa asiakkaan kokemaan palvelukokemukseen. Yritys tai organisaatio voi kuitenkin päättää minkälaisia kokemuksia se pyrkii luomaan. Yrityksen tai organisaation on mietittävä omat mahdollisuutensa tuottaa positiivisessa mielessä yllättäviä elämyksiä. (Löytänä & Kortesus 2011, 11, 45.)

Löytänen & Kortesuson (2011) kirjassa Asiakaskokemus - palvelubisneksestä kokemusbisnekseen Alkon palvelujohtaja Kari Pennanen kertoo käsityksensä asiakaskokemuksesta: "Asiakaskokemus on laajempi käsite kuin pelkästään palvelutapahtuma siellä myymälässä. Se lähtee jo siitä, mitä yritys kertoo itsestään vaikka netissä; missä myymälä on, millaiset opasteet siellä on, miten sinne on helppo tulla - onko se asiointireitin varrella. Ja kaikki tällaiset palvelun osatekijät, kuten tölkkien ja pullojen kierrätys... Sitä voi miettiä, miten itse sen kokee: saako parkkipaikkaa, pääseekö kuivin jaloin ostoskeskukseen, onko palauttaminen helppoa. Ja sitten vasta on päästy sinne myymälään."

Asiakaskokemuksen johtamisen (englanniksi customer experience management eli CEM) tarkoituksena on luoda asiakkaille merkityksellisiä kokemuksia ja tällä tavoin lisätä asiakkaille tuotettua arvoa ja yrityksen tuottoja. Asiakaskokemuksen johtamisella saavutetaan paljon hyötyjä. Hyötyjä ovat muun muassa: asiakkaiden yritykseen sitoutumisen vahvistuminen, asiakastyytyväisyyden lisääntyminen, suosittelijoiden lukumäärän kasvaminen, asiakkuuden elinkaaren pidentyminen, henkilöstön sitouttaminen, asiakaspoistuman ja negatiivisten asiakaspalautteiden määrän vähentyminen. (Löytänä & Kortesus, 2011 12–13.)

Asiakaskokemus ja sen johtaminen eivät ole vain asiakaspalvelun kehittämistä, vaikka niin yleensä luullaankin. Asiakaskokemuksen johtamisessa on kyse kokonaisvaltaisesta ajattelutavasta, joka ottaa huomioon yrityksen kaikki osat alueet. Asiakas kohdataan useimmiten asiakaspalvelussa. Yrityksen muut toiminnot kuitenkin vaikuttavat siihen pystyykö asiakaspalvelu tuottamaan asiak-

kaalle odotukset ylittäviä kokemuksia. Esimerkiksi järjestelmien kaatuessa voi asiakaspalvelu olla hankalaa. Kaikkien työntekijöiden on ymmärrettävä asiakaskokemuksen merkitys, sillä jokaisen palkan maksaa loppujen lopuksi asiakas oman asiakaskokemuksensa perusteella. (Löytänä & Kortesus 2011, 14–15, 16.)



Kuvio 4. Asiakaskokemus vs. asiakaspalvelu (Löytänä & Kortesus 2011, 15.)

Kokemusten luominen eroaa palvelujen tarjoamisesta monin tavoin. Tärkeimpänä erona on se, että siinä missä palvelujen tarjoamisessa asiakas on passiivinen vastaanottaja, niin kokemus puolestaan syntyy asiakkaan henkilökohtaisena tulkintana. Asiakkaalla on siis kokemusten luomisessa huomattavasti aktiivisempi rooli. Tarjotessaan palvelujen sijaan kokemuksia, yrityksen on mahdollista kasvattaa asiakkaalle tuottamansa arvon määrää. Lisäksi yritys voi kokemuksia luomalla erilaistaa toimintaansa jopa uniikille tasolle. Toiminnan ollessa uniikkia yritystä ei uhkaa hintakilpailu, sillä kilpailijat eivät voi tarjota mitään samanlaista eikä asiakaskaan voi vertailla hintoja. (Löytänä & Kortesus 2011, 19.)

Kokemusten luominen kirjastoissa on erilaista kuin yrityksissä. Siinä missä yrityksissä asioivat kuluttaja-asiakkaat, yleisissä ja tieteellisissä kirjastoissa asioivat kansalaisasiakkaat. Kirjastoilla on takanaan pitkä perinne osana julkista sek-

toria ja valtion tai kunnan tarjoamia palveluja. Julkiselta sektorilta on pitkään puuttunut asiakasajattelu ja asiakkaita on pidetty itsestäänselvyyksinä. Asiakkuusajattelu on kuitenkin vihdoin levinnyt myös julkisen sektorin palveluihin. Julkisen sektorin palveluilla on omat erityispiirteensä verrattuna yksityisen sektorin palveluihin. (Löytänä & Korteso 2011, 126.) Tähän on poimittu ne piirteet, jotka koskevat erityisesti kirjastoja: 1) Julkinen sektori tähtää tuottojen sijasta tehokkuuteen. 2) Asiakassuhde on pakotettu. Osapuolet (valtio ja kansalainen) eivät voi vaihtaa toista parempaan. 3) Yksityisyyden suojalla on suuri merkitys. 4) Asiakaskeskeisyydellä tai asiakaspalvelulla ei ole historiaa, vaan toiminta on perustunut viranomaisperiaatteisiin ja tiedoksiantoihin kansalaisille. (Löytänä & Korteso 2011, 126–127.)

Kansalaisasiakkaat odottavat asiakaskokemuksilta tiettyjä asioita. Niitä ovat tarpeiden kuunteleminen ja ymmärtäminen, erilaisten elämäntilanteiden huomiointi ja kokonaisvaltaisten ratkaisujen löytäminen, kunnioittava ja tasavertainen kohtelu, vastineen saaminen verorahoille ja tiedon saaminen verorahojen käytöstä, luotettavuus ja läpinäkyvyys, ympäristön ja ekologiset tekijät huomioiva toiminta. (Löytänä & Korteso 2011, 127.) Nämä odotukset koskevat siis myös kirjastoja ja ne olisi pystyttävä vähintään toteuttamaan.

Kirjastojen asiakkaat voivat harvoin kilpailuttaa kirjastoja keskenään. Yleisten kirjastojen ja tieteellisten kirjastojen aineistot ovat yleensä erilaisia sisällöltään sekä tarkoitusperältään eikä kilpailua synny. Kaikki kirjastot haluavat kuitenkin mahdollisimman paljon asiakkaita. Tieteelliset kirjastot voivat kilpailla keskenään aineistojensa laajuudella, tuoreudella, laadulla ja saatavuudella. Tarvittaessa tietynlaista aineistoa yliopiston opiskelija löytää tiensä ammattikorkeakoulun kirjastoon ja toisin päin. Kun asiakas on saatu houkuteltua sisään aineiston avulla, oli kyseessä sitten sisäinen tai ulkoinen asiakas, asiakas voidaan pitää tarjoamalla hänelle kokemuksia pelkkien palveluiden sijaan.

Asiakaskokemusajattelun lähtökohtana on se, että asiakas on asetettu keskiöön. Kaikki organisaation toiminnot vaikuttavat asiakkaan kokemusten muodostumiseen. Jokaisen toiminnon osalta on löydettävä sellaiset toimintatavat, jotka tukevat organisaation tavoitteiden mukaista asiakaskokemusten muodostumista.

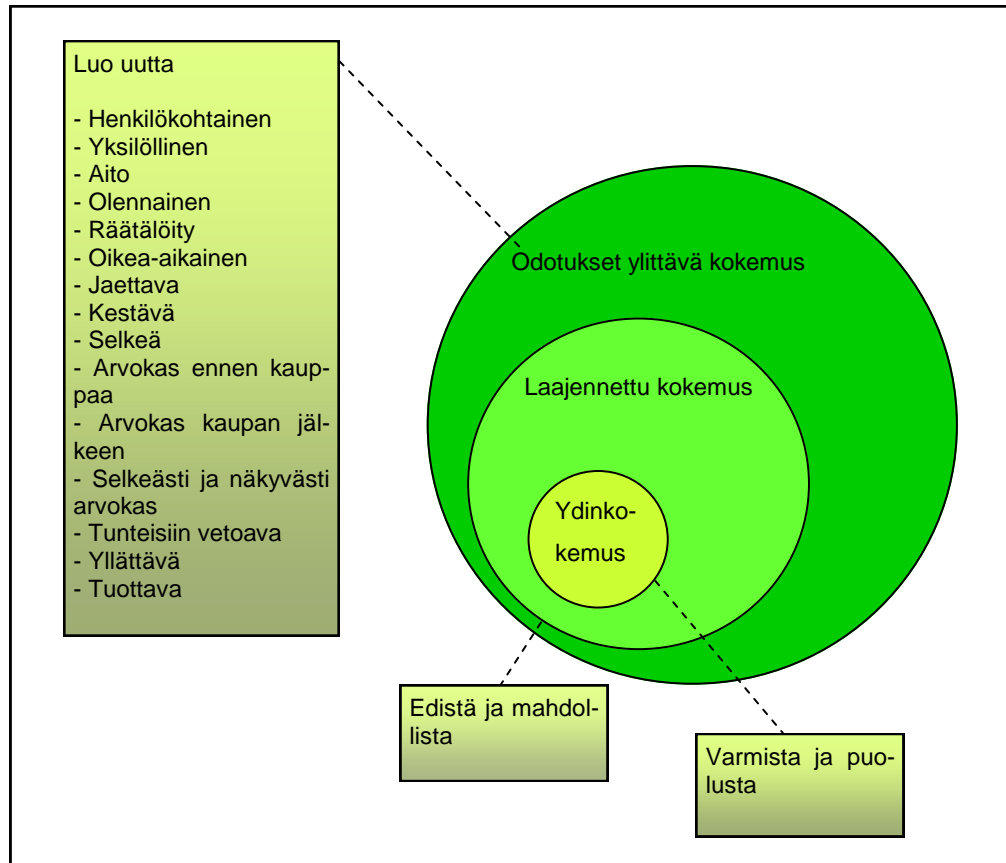
ta. (Löytänä & Korteso 2011, 26.) Kaikki toiminnot on nähtävä asiakkaan silmin. TAMKin kirjaston tapauksessa tämä tarkoittaa sitä, että asiakas on keskeillä ja hänen ympärillään ovat mm. johto, IT, asiakaspalvelu, kokoelmatyö, markkinointi, tiedonhankinnan opetus, henkilöstöresurssit. Toiminnot ovat olemassa asiakasta varten, eivät itseään tai tosiaan varten.

Asiakaskokemuksen johtaminen ja kehittäminen lähtee aina liikkeelle ydinkokemuksesta. Yksinkertaisimmillaan ydinkokemus on se hyöty ja arvo, jonka takia asiakas hankkii juuri kyseisen tuotteen tai palvelun. Synonyymina peruskokemukselle voidaan pitää yrityksen perustehtävän toteuttamista. (Löytänä & Korteso 2011, 61.) Kirjaston tapauksessa tämä tarkoittaa aineiston lainaamista asiakkaalle. Asiakaskokemuksen johtamisen tehtävänä on puolustaa ydinkokemusta ja varmistaa, että organisaatio pystyy kaikissa olosuhteissa tuottamaan sen (Löytänä & Korteso 2011, 61).

Seuraava vaihe ydinkokemuksen jälkeen on laajennettu kokemus. Laajennetun kokemuksen tapauksessa organisaatio lisää ydinkokemukseen jotain, joka puolestaan lisää tuotteen tai palvelun arvoa asiakkaalle. Laajennetun kokemuksen syntymiseen tarvitaan kahta elementtiä, joita ovat edistäminen ja mahdollistaminen. Edistämällä tarkoitetaan sitä, että edistetään asiakaskokemuksen laajentumista ydinkokemuksen ulkopuolelle lisäämällä ydinkokemukseen uusia elementtejä. Kyseessä voi olla esimerkiksi lisäpalvelu, jolla lisätään asiakkaille tuotettua arvoa. (Löytänä & Korteso 2011, 62.)

Kirjastossa lisäpalveluna voidaan pitää tietokoneiden ja opiskelutilojen tarjoamista aineistoon tutustumista ja muuta opiskelua varten. Mahdollistaminen on puolestaan sitä, että ydinkokemusta laajennetaan välillisesti tuomalla siihen lisäelementtejä. Esimerkkinä mahdollistamisesta on muun muassa Apple, joka on tuonut markkinoille iPod-laitteensa musiikin kuuntelua varten. Applen tarjoama iTunes-palvelu puolestaan teki mahdolliseksi musiikin lataamisen suurista valikoimista. Applen tapauksessa ydinkokemus tuotetaan fyysisillä laitteilla ja laajennettu kokemus mahdollistetaan iTunesilla. (Löytänä & Korteso 2011, 63.)

Kun kokemukseen lisätään odotukset ylittäviä elementtejä, syntyy odotukset ylittävä kokemus (Löytänä & Kortesus 2011, 64). Ydinkokemuksen on oltava kuitenkin kunnossa ennen kuin yritys pystyy tuottamaan odotukset ylittäviä kokemuksia (Löytänä & Kortesus 2011, 62). Odotukset ylittävän kokemuksen elementit näkyvät seuraavassa kuvassa.



Kuvio 5. Odotukset ylittävän asiakaskokemuksen elementit (Löytänä & Kortesus 2011, 60.)

Yritysten ja organisaatioiden, myös kirjastojen, tulee tähdätä odotukset ylittäviin asiakaskokemuksiin. Kun asiakas yllätetään positiivisilla kokemuksilla, hän tulee varmasti myös uudelleen. Kirjastoissa on muistettava, vaikka asiakkaat tuntuvat massiiviselta joukolta, täytyy heihin muistaa silti suhtautua yksilöinä, joilla on yksilölliset tarpeet. On muistettava olla aito eikä piiloutua "kirjasto-jargonin" taakse. Asiakkaalle vastatessa on mietittävä voisiko tähän tapaukseen olla olemassa räätelöity ratkaisu. Sähköpostivastauksissa on pyrittävä olemaan nopea, sillä asiakkaat odottavat sekä nopeutta että laatua. Asiakkaita on kannustettava

jakamaan kokemuksiaan eikä asiakkaiden negatiivisiakaan kokemuksia tarvitse pelätä (Löytänä & Korteso 2011, 69).

Asiakkaat kaipaavat selkeyttä, joten kirjastossakin on oltava tarkkana siinä miten ymmärrettävää kieltä käytetään asiakaspalvelussa tai www-sivuilla. Ohjeet ja neuvot on annettava niin, että asiakaskin ne ymmärtää. Ennen kaikkea kirjastossa käynnistä on tehtävä tunteisiin vetoavaa, sillä vaikka ihmiset eivät muistaisi sanoja, he muistavat aina miltä heistä tuntui (Löytänä & Korteso 2011, 72). On tähdättävä siihen, että kirjastoon liittyy positiivisia tunteita.

3.3 Laatu

Laatu on vaikeasti määriteltävä käsite. Tuotteen kohdalla laatu voidaan määritellä niin, että laadukas tuote on *tarkoitukseensa sopiva*. Mitä paremmin tuote palvelee tarkoitustaan, sen parempi on sen laatu. (Lal 2008, 22.) Palvelusektorilla laatu voidaan määritellä seuraavan lausekkeen avulla:

$$\text{Quality (Q)} = \text{Performance (P)} / \text{Expectations (E)}$$

Toisin sanoen, mitä lähempänä suoritus on asiakkaan odotuksia, sitä laadukkaampi palvelu on kyseessä. (Lal 2008, 116.) Oli kyseessä minkälainen palvelu tahansa, laadukkaalla palvelulla on yleensä seuraavat ominaisuudet: 1) luotettavuus eli kyky toimittaa luvattu palvelu oikea-aikaisesti ja täsmällisesti 2) suojaus ja turvallisuus eli kyky taata asiakkaan ja hänen varojensa suojaus sekä ympäristön sekä asiakkaaseen liittyvien tietojen turvallisuus 3) varmuus eli henkilökunnan ja järjestelmien pätevyys sekä henkilökunnan kyky ilmaista luottamusta 4) konkreettisuus eli palvelutilojen rakennukset ja infrastruktuuri, laitteet, viestintä, materiaalit ja henkilökunnan ulkonäkö 5) reagoitokyky ja empatia eli sisäänpääsyn helppous, pyrkimys ymmärtää asiakkaan tarpeita, nopean ja kohteliaan palvelun tarjoaminen (Lal 2008, 117).

Suurin ero palveluiden ja tuotteiden laadun määrittelemisessä on siinä, että palveluille ei voi määritellä mitattavissa olevia määrällisiä ominaisuuksia. Toisena eroavaisuutena on se, että siinä missä tuotteen laatu voidaan mitata absoluuttisesti

sesti, asiakkaat voivat antaa palvelun laadulle erilaisia painoarvoja, jolloin käsitys palvelun laadusta saattaa vaihdella asiakkaasta toiseen. (Lal 2008, 117.)

Palvelun laatua on hankala määritellä ja asiakkaan kokema laatu saattaa vaihdella asiakkaasta toiseen. Yksi asia on kuitenkin selvä. Asiakkaan kannalta palvelun laatu merkitsee usein asiakaspalvelijaa ja hänen suhtautumistaan asiakkaaseen. Kohtelias ja iloinen asiakaspalvelija saa palvelun tuntumaan paremmalta. Ajatellaan esimerkiksi kampaamokäyntiä ja siihen liittyvää palvelukokemusta. Usein kampaamokäynti merkitsee mielen virkistystä ja pientä hemmotteluhetkeä arjen keskellä. Kun asiakas miettii mihin kampaamoon varaisi ajan, hän todennäköisesti menee uudestaan mukavaksi kokemalleen kampaajalle, sen sijaan, että menisi kampaajalle, joka teki työnsä hyvin, mutta valitti koko palvelun ajan. Tunneperäinen kokemus voi merkitä asiakkaalle enemmän kuin työn laatu. Asiakkaan kokeman palvelun laadun kannalta asiakaspalvelija on avainasemassa. Tämä on syytä pitää mielessä myös kirjastoissa.

3.3.1 Laadun mittareita

Laatu on käsitteenä abstrakti ja siksi sen määrittelyyn, mittaukseen ja analysointiin on kehitetty erilaisia mittareita (Lehtimäki 2009, 32). Seuraavana esitellään muutamia erilaisia mittareita, joiden avulla yrityksen tai organisaation toiminnan laatua on mahdollista hahmottaa.

Total Quality Management

Total Quality Managementia (TQM) on vaikea määritellä yksiselitteisesti. Lehtimäen (2009) mukaan TQM on filosofia ja toimintatapa, jossa organisaatio hallitsee toimintansa laatua kokonaisvaltaisesti. Total Quality Managementia voidaan avata kertomalla jotain lyhenteen jokaisesta kirjaimesta.

T = Total. Organisaation jokainen osa ja henkilö on mukana laadun hallinnassa. Laatu on mukana kaikessa tekemisessä.

Q = Quality. Laatua on se, että organisaation tarjoamat tuotteet ja palvelut täyttävät asiakkaiden vaatimukset.

M = Management. Laatua ja sen syntymistä hallitaan ja johdetaan systemaattisesti.

Lehtimäen (2009) mukaan John S. Oakland luonnehtii TQM:ä neljän P:n listalla:
Planning = suunnittelu

People = henkilöstö

Processes = toimintaprosessit

Performance = suorituskky

TQM:ia harjoittavien organisaatioiden toimintaan kuuluu laadun suunnittelu, organisoiminen, johtaminen, valvonta ja varmistus. TQM ei voi toteutua ellei organisaation johtoa kaikilla tasoilla kiinnosta organisaation tuottamien tuotteiden ja palveluiden laatu. (Lehtimäki, 2009, 41–42.)

Total quality management sopii hyvin myös kirjastomaailmaan. Kirjastoissakin voidaan harjoittaa totaalisen laatutietoista toimintaa. Jokaisen henkilökunnan jäsenen on otettava vastuu omasta työstään ja sen laadukkuudesta. Laatu on otettava mukaan kaikkeen tekemiseen niin asiakaspalveluun kuin kirjojen hyllyttämiseen, luettelointiin tai vaikka tiedonhaunohjaukseen. On tähdättävä siihen, että kirjastopalvelut ovat asiakkaiden mielestä laadukkaita ja täyttävät asiakkaiden vaatimukset. Kirjaston on siis kuunneltava tarkasti asiakkaiden toiveita ja tarpeita. Kirjaston lanseeraama uusi hieno palvelu voi osoittautua turhaksi, jos asiakkailla ei olekaan sille tarvetta.

TAMK:n kirjastossa hallinnoidaan ja johdetaan laatua pääasiassa palautteiden ja kehityskeskustelujen avulla. Negatiivisen palautteen avulla puututaan lähinnä laatuvirheisiin eli poikkeamiin hyvässä laadussa. Kehityskeskusteluissa puolestaan keskustellaan henkilökohtaisen työn sujumisesta ja näin myös sen laadukkuudesta. Laadun systemaattiseen johtamiseen voisi olla tarpeen kehittää myös muunlaisia menetelmiä. Asiakkaiden palautettava voisi olla hyvä kirjasta syste-

maattisemmin ylös ja kaikki saatu palaute tulisi käydä järjestelmällisesti lävitse ja siihen tulisi myös reagoida. Asiakkaiden palautetta voisi kerätä myös leikkimielisesti antamalla asiakkaille mahdollisuuden antaa henkilökunnalle hyminyamoja tai surunaamoja asiakaspalvelukokemuksen perusteella. Näin voitaisiin myös kannustaa asiakaspalvelijoita parempiin asiakaspalvelusuorituksiin.

ISO 9000

ISO, eli International Organization for Standardization, on maailman suurin kansainvälisten vapaaehtoisten standardien kehittäjä. Kansainväliset standardit antavat viimeisimmät määritelmät tuotteille, palveluille ja hyvillä käytänteille. Koska standardit kehitetään maailmanlaajuisessa yhteisymmärryksessä, auttavat ne poistamaan kansainvälisen liiketoiminnan esteitä. (International Organization for Standardization 2013.)

ISO-9000 on standardiperhe, joka on suunniteltu laadunhallintaan. Sen avulla organisaatio voi määritellä laadunhallintajärjestelmän, joka voi auttaa organisaatiota parantamaan asiakastytyvääsyyttä ja tarjoamaan organisaation asiakkaille varmuutta siitä, että heidän saamansa tuotteet vastaavat heidän vaatimuksiaan. (Lal 2008, 126.) ISO-9000 -standardit tarjoavat ohjausta ja työkaluja yrityksille ja organisaatioille, jotka haluavat varmistaa, että niiden tuotteet ja palvelut kohtaavat asiakkaiden vaatimukset jatkuvasti ja että laatua parannetaan johdonmukaisesti koko ajan. (International Organization for Standardization 2013.) ISO-standardeihin perustuva laadunhallintajärjestelmä voi toimia perustana organisaation laadunhallinnan vakiinnuttamiselle. Laadunhallintajärjestelmät on suunniteltu jatkuvasti kehittämään yrityksen tehokkuutta sekä samalla huomioimaan asiakkaiden tarpeet. (Lal 2008, 126.)

Standardien soveltaminen kirjastoympäristössä on hankalaa. Kirjastoympäristössä helpointa on laatia toiminnalle omat standardit, joita noudatetaan. Tämä tarkoittaa sitä, että esimerkiksi tietty palvelu luvataan tietyn ajan kuluessa ja siitä pidetään kiinni. Esimerkiksi TAMKin kirjastossa Theseus-julkaisuarkistoon palautettu opinnäyte luvataan käsitellä 24 tunnin kuluessa. Aikalupausta voi

soveltaa myös tiedonhaun ohjaukseen. Kirjasto voi tehdä asiakkaalle lupauksen, että informaattikko on käytettävissä tiedonhaunohjaukseen esimerkiksi 24 tunnin kuluessa.

Laatupiiri

Erilainen laadun kehittämiseen laadittu työkalu on nimeltään laatupiiri. Laatupiiri on pieni ryhmä (noin 7–10 henkilöä) saman osaston ihmisiä, jotka tapaavat vapaaehtoisesti vähintään kerran viikossa tunnin ajan. Tapaamisissa he pyrkivät analysoimaan ja ratkomaan työhön liittyviä ongelmia. Laatupiirin tavoitteina on 1) parantaa tuotteiden laatua ja tuottavuutta, 2) edistää työntekijöiden tietoisuutta laadusta, turvallisuudesta ja tuotannon kustannuksista, 3) tarjota työntekijöille mahdollisuus oppia uusia tekniikoita teknisten ongelmien ratkaisuun ja näin parantaa työntekijöiden tietämystä, 4) sallia työntekijöiden ratkaista omaan työhönsä liittyviä ongelmia ja näin lisätä työn aiheuttamaan mielihyvää, 5) parantaa työntekijöiden motivaatiota, 6) inspiroida tehokkaampaan tiimityöhön ja kehittää johtajuutta niiden työntekijöiden kohdalla joilla on siihen potentiaalia, 7) parantaa viestintää organisaation sisällä ja kehittää tervettä esimies-alais-suhdetta 8) kehittää organisaation sisällä täysin yhdenmukainen ongelmanratkaisumetodologia. (Lal 2008, 458.)

Laatupiiri sopii erinomaisesti yhdessä toimivaan yksikköön, kuten kirjastoon. Tietyissä mielessä laatupiiri on jo käytössä TAMKin kirjastossa, sillä koko kirjaston henkilökunta tapaa noin kerran kuukaudessa ja silloin käsitellään muun muassa kehittämistä vaativia asioita. Lisäksi kirjastossa toimii kehittämistyöryhmä, joka tapaa harvemmin ja keskustelee aina etukäteen sovitun agendan pohjalta. Puhtaasti vapaaehtoisesti toimiva ainoastaan käytännön työongelmia pohtiva työryhmä kirjastosta kuitenkin puuttuu.

Laatupiirin ja kahden muun edellä mainitun laadunkehittämismenetelmän lisäksi on olemassa paljon erilaisia laatutyökaluja. Näitä ovat mm. CRM eli Customer Relationship Management, Six-Sigma, Balanced scorecard sekä erilaiset laatupalkinnot.

3.3.2 Laadunvarmistus ammattikorkeakouluissa

Ammattikorkeakoulut tekevät kukin työtä koulutuksen ja toimintansa laadun puolesta. Ammattikorkeakouluja ja niiden laatujärjestelmiä valvotaan auditoinnin avulla. Korkeakoulujen arviointineuvosto (KKA) on riippumaton asiantuntijaelin, joka avustaa korkeakouluja sekä opetus- ja kulttuuriministeriötä korkeakoulujen arvioinneissa. Tarkoitus on näin edistää korkeakoulutuksen laatua. Arviointineuvostoon kuuluu kaksitoista jäsentä ja se toimii opetusministeriön yhteydessä. (Korkeakoulujen arviointineuvosto 2013.)

Vuosina 2011–2017 KKA toteuttaa korkeakoulujen laatujärjestelmien auditointeja, jotka kattavat korkeakoulun kaikkien perustehtävien laadunhallinnan. Auditoinnin tarkoituksena on tukea kunkin korkeakoulun laatukulttuuria ottamalla tarkasteluun mm. strateginen johtaminen, tutkintotavoitteinen koulutus ja koulun itse valitsema strateginen tai profiloitumisen kannalta keskeinen toiminto. Tarkoituksena on avustaa korkeakoulua saavuttamaan sen itse asettamat tavoitteet korkeatasoisen laadunhallinnan avulla. (Korkeakoulujen arviointineuvosto 2013.) Auditoinnin tavoitteina on selvittää korkeakoulun itselleen asettamat laadulliset tavoitteet sekä arvioida millaisilla prosesseilla ja menettelytavoilla korkeakoulu ylläpitää ja kehittää koulutuksen sekä muun toiminnan laatua. Lisäksi auditoinnilla halutaan selvittää toimiiko laadunvarmistus korkeakoulussa niin kuin on tarkoitettu, tuottaako laadunvarmistusjärjestelmä toiminnan kehittämisen kannalta tarkoituksenmukaista tietoa ja johtaako se selvästi laatua parantaviin toimenpiteisiin. (Tampereen ammattikorkeakoulun laadunvarmistusjärjestelmän auditointi 2009, 9.) Auditoinnin vaiheita ovat korkeakoulun itsearviointi, vertaisarviointi, kohdevierailu ja julkinen raportti. Auditoinnin läpäistyään korkeakoulu saa kuusi vuotta voimassa olevan laatuleiman, joka on korkeakoulun hyödynnettävissä. Laatuleimalla on myös kansainvälistä arvoa. Tampereen ammattikorkeakoulu on auditoitu ja sen saama laatuleima on voimassa 18.2.2015 asti. (Korkeakoulujen arviointineuvosto 2013.)

3.3.3 Laadunvarmistus TAMKissa

Laadunhallinnan ytimessä toimii TAMKissa valittu strategia. Seuraavana on esitelty TAMKin strategian pääkohdat.

Strategia

Tampereen ammattikorkeakoulun strategian 2010–2019 mukainen visio 2019 on seuraava: "Tampereen ammattikorkeakoulu antaa menestymisen avaimet luomalla uutta ja kansainvälistä osaamista". TAMKin toiminta-ajatus on puolestaan seuraava: "Tampereen ammattikorkeakoulu tuottaa ajanmukaista osaamista koulutuksella sekä siihen liittyvällä käyttäjälähtöisellä tutkimus-, kehittämis- ja innovaatiotoiminnalla. Työelämäkorkeakouluna TAMK vahvistaa toiminta-alueidensa menestystä ja uudistumista monialaisuuttaan hyödyntämällä. "

TAMKin vaalimia arvoja ovat yhteisöllisyys, yksilön ja erilaisuuden kunnioittaminen, kestävä kehitys ja osaamisen ja yrittämisen arvostaminen. TAMKin toimintaperiaatteet on määritelty seuraavasti: "Sitoudumme yhteisiin tavoitteisiin, pyrimme opiskelijoiden menestykseen ja yhteisön hyvinvointiin, toimimme yrittäjämäisellä asenteella koko TAMKin parhaaksi." TAMK on profiloitunut monialaiseksi ja kansainväliseksi ammattikorkeakouluksi, joka keskittyy toiminnoissaan hyvinvoinnin ja terveyden, talouden ja tuotannon sekä oppimisen ja luovuuden edistämiseen. TAMKin painoaloja ovat hyvinvointiyrittäjyys, senioripalvelut, kulttuurivienti, älykkäät työkoneet, kiinteistöjen ympäristövaikutukset ja yrittäjyyspedagogiikka. TAMKin kehittämisalueita ovat kansainvälistyminen, tulevaisuuden osaaminen sekä kumppanuudet ja asiakkuudet. (Tampereen ammattikorkeakoulu 2013.)

Laadunvarmistus

Suomessa korkeakouluilla itsellään on vastuu toiminnan laadusta, sen kehittämisestä sekä laadun jatkuvasta parantamisesta. Tähän tähdätään laadunhallin-

tajärjestelmällä, josta korkeakoulut päättävät ja vastaavat itse. Laadunhallintajärjestelmä ohjaa organisaatiota tietoisesti tavoittelemaan asiakkaille, sidosryhmille ja rahoittajille annettujen lupauksen täyttymistä. Laadun hallinnan kannalta ehdoton lähtökohta on oppimistilanteiden välitön arviointi, jonka tarkoituksena on tehdä mahdolliseksi asetettujen oppimis- ja osaamistavoitteiden saavuttaminen. Laadunhallintajärjestelmä muodostuu niistä prosesseista, menettelytavoista ja järjestelmistä, joita käyttämällä korkeakoulu ylläpitää ja kehittää koulutuksen ja muun toimintansa laatua. Laadunhallintaan kuuluu toiminnan jatkuva kehittäminen saadun palautteen pohjalta ja toiminnan tavoitteellinen kehittäminen. Laadunhallinta koskettaa koko organisaatiota, ja siihen osallistuvat kaikki työyhteisön jäsenet. (TAMKin laatukäsikirja Kompassi 2013.)

TAMKissa laadunhallintajärjestelmällä halutaan ohjata toimintaa strategian sekä korkeakoulun asettamien tavoitteiden mukaisesti. Laadunhallintajärjestelmän sisältävien menettelytapojen avulla on mahdollista saada palautetta toiminnasta ja jatkuvasti parantaa tuloksia. TAMKin laadunhallintajärjestelmän tavoitteena on vakiinnuttaa TAMKiin sellainen toimintakulttuuri, jossa on mahdollista oman työn arviointi ja siihen perustuva jatkuva oppiminen ja kehittäminen. Jatkuvan oppimisen ja kehittämisen kautta laadunhallinta edistää TAMKin uudistumista asiantuntijaorganisaationa. TAMKissa laadunhallinta on integroitu osaksi kaikkea toimintaa. (TAMKin laatukäsikirja Kompassi 2013.)

Laadunhallintajärjestelmällä on monia tehtäviä. Sen avulla kuvataan toimintaa pää- ja aliprosessien avulla ja laaditaan toimintaohjeita käytännön työn helpottamiseksi ja yhtenäistämiseksi. Lisäksi sen avulla määritellään mittareita ja tavoitetasoja erilaisille toiminnoille niiden onnistumisen kuvaamiseksi, sekä määritellään miten ja minkälaista palautetta mistäkin toiminnosta kerätään. Laadunhallintajärjestelmän avulla määritellään miten saavutettuja tuloksia ja saatuja palautteita käytetään toiminnan arvioinnissa ja kehittämisessä sekä määritellään miten erilaisten päätösten toteutumista seurataan ja niistä raportoidaan. Laadunhallintajärjestelmää käytetään hyväksi myös silloin, kun korkeakoulun käyttöön otetaan onnistuneiksi ja toimiviksi todettuja toimintatapoja. (TAMKin laatukäsikirja Kompassi 2013.)

Kuten edellä jo mainittiin, laadunhallintajärjestelmään kuuluu toimintaohjeiden laadinta ja ylläpito. Toimintaohjeita laaditaan niistä käytännöistä, joissa vaaditaan yhtenäisiä käytäntöjä TAMKin toiminnan laadun takaamiseksi. Toimintaohjeiden avulla helpotetaan toimintaa ja tehdään sitä näkyväksi. Toimintaohjeiden päivittämisestä vastaa prosessin vastuuhenkilö ja ohjeiden ajanmukaisuus tarkistetaan vuosittain. (TAMKin laatukäsikirja Kompassi 2013.)

TAMKin palautejärjestelmään kerätään tietoa TAMKin toiminnasta seuraavin tavoin: erilaisin palautekyselyin, mittauksilla ja mittareilla sekä eri tavoin sidosryhmiltä, tutkimuksista ja selvityksistä. Palautejärjestelmään määritellään toiminnoittain kohdat, jotka kuvaavat asetettujen tavoitteiden ja tavoitetasojen saavuttamista. Lisäksi palautejärjestelmään kuvataan tiedon keräämiseen käytetyt keinot, mittarit ja tiedonantajat. Palautejärjestelmään kirjataan tieto siitä kenelle ja missä vaiheessa tieto toiminnasta tuotetaan. Saadun palautteen perusteella arvioidaan miten asetetut tavoitteet ja lupaukset on saavutettu. Korjaviin toimenpiteisiin ryhdytään tarvittaessa välittömästi. Saatua tietoa käsitellään säännöllisesti ja tarvittaessa tehdään kehityssuunnitelmia sen pohjalta. (TAMKin laatukäsikirja Kompassi 2013.)

TAMKin koulutusohjelmat, yksiköt ja eri toiminnot tekevät vuosittain itsearvioinnin omasta toiminnastaan. Palautteista saatu tieto käsitellään yksiköiden katselmuksissa. TAMKin johto käsittelee koko korkeakoulun palautteet kerran vuodessa. Itsearvioinnit ja katselmuksiset luovat pohjan seuraavan vuoden toimintasuunnitelman tavoitteille. Vuosittaisissa itsearvioinneissa ja katselmuksissa arvioidaan samalla laatujärjestelmän toimivuutta. Katselmusten jälkeen laadun kehittämistyöryhmä valmistelee TAMKin johtoryhmälle yhteenvedon laadunhallintajärjestelmän toiminnasta. Arviointikriteereinä käytetään samoja kriteerejä kuin KKA:n auditoinneissa. Tarvittaessa voidaan kuitenkin käyttää myös muita arviointimenetelmiä. (TAMKin laatukäsikirja Kompassi 2013.)

Laadunvarmistus TAMKin kirjastossa

Kirjaston laadunhallinnassa vaikuttavat samat asiat kuin itse ammattikorkeakoulun puolella. Erityisesti asiakaspalveluun liittyvistä toiminnoista on laadittu selkeät, tarvittaessa kuvalliset, ohjeet. Esimerkiksi opinnäytteiden käsittelyyn ja Winha-merkinnän laittamiseen liittyvät ohjeet ovat opinnäytetyön tekijän vastuulla. Ohjeita päivitetään tarvittaessa. Ohjeilla varmistetaan, että kirjaston henkilökunta osaa toimia oikein ja samalla tavoin eri tilanteissa. Ohjeista on myös apua uuden henkilön perehdyttämisessä.

Palautetta kerätään pääsääntöisesti parin vuoden välein toteuttavan kansallisen käyttäjäkyselyn ja vuosittaisen TAMKin opiskelijakyselyn muodossa. Lisäksi otetaan huomioon asiakkailta tuleva suora palaute niin henkilökohtaisessa asiakaspalvelutilanteessa kuin sähköisen asioinnin yhteydessä. Myös TAMK kerää palautetta eri toimintojensa osalta. Palautetta kerätään myös kirjaston osalta. Asiakaskyselyn ynnä muiden asiakaspalautteiden kriittisimmät kohdat käsitellään koko kirjastoväen yhteisessä kokouksessa. Tarvittaessa tai silloin kun se on mahdollista, palautteen osalta ryhdytään toimenpiteisiin.

Kirjastolla, kuten muillakaan TAMKin toiminnoilla, ei ole omaa strategiaa, vaan ne määritellään TAMKin yhteisen strategian kautta vuosittaisissa tavoitesopimusneuvotteluissa. Konkreettisesti kirjaston toimintaa ja tavoitteita seurataan vuosittain laadittavien toimintasuunnitelman ja toimintakertomuksen avulla. Toimintasuunnitelmaan kootaan tulevan vuoden tehtävät ja tavoitteet. Toimintakertomukseen puolestaan kirjataan miten tavoitteet ja tehtävät saavutettiin. Jokaisen henkilökohtaisia tavoitteita seurataan kehityskeskustelujen avulla.

4 TUTKIMUSMENETELMÄT

Tässä luvussa käsitellään tutkimukseen valittua tutkimusotetta sekä tiedonhankintaan käytettyjä tutkimusmenetelmiä. Luvun aluksi on kuvattu kehittämis- ja toimintatutkimusta tutkimusmenetelmänä. Lisäksi käsitellään sähköpostia tiedonhankintamenetelmänä sekä kerrotaan teemahaastattelusta ja kyselystä.

4.1 Kehittämistutkimus

Organisaatioissa tehdään jatkuvasti kehittämistyötä toiminnan parantamiseksi. Kehittämistutkimuksen erottaa kehittämistyöstä se, että tutkimus dokumentoidaan ja siinä käytetään tieteellisiä menetelmiä, jotka tuottavat luotettavaa ja uutta tietoa. Uuden tiedon tuottaminen on yksi tieteen tekemisen kriteereistä. Työelämässä kehittämistutkimuksen kohteena voi olla prosessit ja toiminnot, tuotteet, palvelut tai asiointilat. Tutkimuksen kohteeksi voidaan valita mikä tahansa asia, johon on mahdollista vaikuttaa. Kehittämiskohteen lisäksi tutkimuksessa on oltava toimenpiteet, joilla yritetään saada muutos tutkimuksen kohteena olevaan ongelmaan. (Kananen 2012, 20 - 21.)

Tähän työhön haluttiin kerätä aineistoa mahdollisimman monipuolisesti eri menetelmiä käyttäen. Lisäksi tavoitteena oli saada mukaan sekä kvantitatiivista eli määrällistä että kvalitatiivista eli laadullista tutkimusotetta. Siksi tässä työssä käytettiin useita tutkimusmenetelmiä. Eri tutkimusmenetelmiä yhdistelemällä saadaan esiin laajempia näkökulmia ja lisätään tutkimuksen luotettavuutta. Kehittämistutkimus edustaa monimenetelmäistä tutkimusotetta (Kananen 2013, 19). Kehittämistutkimus on englanniksi *action research*, vaikkakin se on usein suomennettu muotoon toimintatutkimus. Englanninkielinen action research tarkoittaa kuitenkin sekä kehittämis-, että toimintatutkimusta. (Kananen 2013, 39.) Eri menetelmien käytöstä tutkimuksessa käytetään mm. nimitystä monimetodinen lähestymistapa (eng. multiple research strategies tai mixed methods). Lisäksi tästä lähestymistavasta käytetään nimitystä triangulaatio. (Hirsjärvi &

Hurme 2001, 38-39.) Triangulaatio voidaan jaotella neljään eri tyyppiin: menetelmätriangulaatioon, teoriatriangulaatioon, tutkijatriangulaatioon ja aineistotriangulaatioon (Kananen 2013, 34). Menetelmätriangulaatiolla tarkoitetaan usean menetelmän käyttämistä tutkimuksen tiedonhankinnassa. Menetelmät voivat olla metodien välisiä tai metodin sisäisiä menetelmiä. Kvantitatiivisen ja kvalitatiivisen tutkimusotteen yhdistäminen on esimerkki metodien välisestä menetelmästä. (Kananen 2013, 35.)

Toimintatutkimus (action research) on systemaattinen tutkimusmenetelmä, jonka avulla voidaan etsiä tehokkaita ratkaisuja jokapäiväisen elämän ongelmiin. Kehittämistutkimus keskittyy spesifeihin tilanteisiin ja tarjoaa ongelmiin räätälöityjä ratkaisuja. (Stringer 2009, 1.) Toimintatutkimuksen runkona voidaan pitää seuraavaa mallia: katso, ajattele, toimi (engl. look, think, act). Ensimmäinen kohta (katso) pitää sisällään tiedon hankinnan ja tilanteen määrittelyn ja kuvailun. Toinen kohta (ajattele) pitää sisällään asian tutkimisen ja analysoinnin sekä tulkinnan ja selittämisen. Kolmanteen kohtaan (toimi) kuuluu suunnittelu, toteutus ja arviointi. Tämän jälkeen tutkimus kiepsahtaa spiraalimaisesti uudelleen kohtaan katso. (Stringer 2009, 8.) Toisin kuin perinteinen tutkimus, joka alkaa ja päättyy, toimintatutkimus voi tutkia ja kehittää samaa asiaa uudelleen ja uudelleen kunnes täydellinen ratkaisu ongelmaan on löytynyt. Kehittämis- ja toimintatutkimus tähtää aina asioiden konkreettiseen muutokseen ja kehittämiseen (Kananen 2013, 37.)

Kanasen (2013) mukaan kehittämistutkimuksella ja toimintatutkimuksella on kuitenkin hiuksenhieno ero. Toimintatutkimuksen edellytyksiä ovat seuraavat piirteet: toiminnan kehittäminen (muutos), yhteistoiminta, tutkimus ja se, että tutkija on mukana muutoksessa. Ero kehittämistutkimuksen ja toimintatutkimuksen välille tulee juuri siitä, että tutkija on mukana muutosprosessissa. (Kananen 2013, 41.) Tässä tutkimuksessa opinnäytteen tekijä on hyvin kiinteästi mukana muutoksessa, joten tämä työ täyttää toimintatutkimuksen määritelmän. Toimintatutkimuksessa tutkijalla on oltava enemmän tietoa ja perehtyneisyyttä tutkittavaan asiaan kuin perinteisessä tutkimuksessa, sillä päämääränä on saada aikaan muutos tutkittavassa asiassa (Kananen 2012, 38). Myös tämä toimin-

tatutkimuksen piirre toteutuu tässä tutkimuksessa. Ongelmaksi voi kuitenkin muodostua liiallinen läheisyys tutkimuskohteeseen, sillä se saattaa vaikeuttaa kriittistä asennetta ja asioiden uudelleenajattelua.

Tutkimusmenetelmien nimikkeet vaihtelevat huomattavasti. Tutkimusmenetelmät menevät osittain limittäin ja voi olla vaikea valita tutkimusmenetelmää tarjolla olevista vaihtoehdoista. Tähän tutkimukseen sopii niin monimenetelmäinen tutkimusote, triangulaatio, action research eli toimintatutkimus kuin kehittämistutkimuskin. Opinnäytteen tekijä haluaa käyttää tästä työstä kuitenkin nimitystä kehittämistutkimus, sillä työssä painotetaan kehittämistä. Kuitenkin myös englanninkielinen termi action research kuvaa hyvin valittua monimenetelmäistä tutkimusmenetelmää.

Tässä työssä yhdistettiin kvalitatiivisia ja kvantitatiivisia tutkimusmenetelmiä. Tutkimustieto hankittiin käyttämällä seuraavia kanavia: sähköpostihaastattelu, sähköpostihavainnointi, teemahaastattelu, ja sähköinen kysely. Haastattelut edustavat kvalitatiivista tutkimusotetta ja sähköinen kysely kvantitatiivista tutkimusotetta.

4.2 Sähköposti tiedonkeruukanavana

Tässä työssä käytettiin sähköpostia tiedonhankintaan kahdella eri tapaa. Ensimmäkin sähköpostia käytettiin havainnoimisen välineenä. TAMK:n kirjaston opinnäytetyö-asioille suunnatusta sähköpostista (kirjasto.opinnaytteet@tamk.fi) poimittiin opiskelijoiden opinnäytteisiin liittyvät kysymykset toukokuun 2012 osalta. Kysymykset jaoteltiin aiheittain ja kysymyksiä esittäneiden opiskelijoiden koulutusohjelmien mukaan. Koulutusohjelmista poimittiin ne koulutusohjelmat/koulutusalat (3 kpl), joiden opiskelijoilla oli eniten kysymyksiä koskien opinnäytteen palauttamista kirjastoon. Jokaisesta valitusta koulutusohjelmasta pyydettiin yksi henkilö kahdenkeskisenä suoritettavaan teemahaastatteluun.

Lisäksi toukokuun 2012 aikana opiskelijoiden esittämiä kysymyksiä verrataan toukokuun 2013 kysymyksiin. Tarkoituksena on selvittää onko opiskelijoilla yhä samanlaisia ongelmia, onko niitä yhtä paljon ja missä koulutusohjelmissa on-

gelmia on eniten. Jos ongelmat jatkuvat, niihin voidaan puuttua tiedottamisen parantamisella.

Sähköpostin välityksellä haastateltiin kahta opintosihiteeriä. Toinen opintosihiteeri on yleisestä opintotoimistosta ja toinen opintosihiteeri vastaa todistuksiin liittyvistä asioista. Haastateltavat valittiin sen perusteella, että heidän työhönsä liittyy vahvasti opiskelijoiden valmistuminen ja he saavat paljon yhteydenottoja opiskelijoilta valmistumiseen liittyvissä asioissa. Haastateltavilta tiedusteltiin oliko opinnäytteen palautusprosessissa jotain kehitettävää sekä mahdollisia ideoita prosessin kehittämiseen.

4.3 Teemahaastattelu

Haastattelulla on aineistonkeruumenetelmänä monia hyviä puolia. Yhtenä hyvänä puolena voidaan pitää haastattelun on joustavuutta. Lisäksi haastattelussa ollaan suorassa vuorovaikutuksessa haastateltavan kanssa. (Hirsjärvi 2007, 199.) Haastattelussa voidaan selventää haastateltavan vastauksia sekä kysyä lisäkysymyksiä tarpeen mukaan (Hirsjärvi & Hurme 2001, 35). Haastattelun edut vaikuttivat siihen miksi tähän tutkimukseen valittiin yhdeksi tutkimusmenetelmäksi juuri haastattelu.

Perinteinen haastattelumuotojen erottelu on jako strukturoituihin ja strukturoimattomiin haastatteluihin. Äärimmäinen strukturoitu haastattelu on lomakehaastattelu, jossa on valmiit kysymykset ja vastausvaihtoehdot ja jossa kysymykset esitetään haastateltaville samanlaisina ja samassa järjestyksessä. (Ruusuvuori & Tiittula 2005, 11.) Lomakehaastattelun ja strukturoimattoman haastattelun välimaastossa on puolistrukturoitu haastattelu. Tarkkaa määritelmää puolistrukturoidulle haastattelulle ei ole, mutta sille on tyypillistä, että jotain haastattelun muodosta on päätetty valmiiksi vaan ei kaikkea. (Hirsjärvi & Hurme 2001, 47.) Yksi tunnetuimpia puolistrukturoidun haastattelun muotoja on teemahaastattelu (eng. focused interview). Teemahaastattelussa käydään läpi tietyt teemat, mutta kysymysten muotoilu ja järjestys voivat vaihdella. (Ruusuvuori & Tiittula 2005, 11.)

Tutkimushaastattelut yleensä nauhoitetaan. Nauhoitus tekee mahdolliseksi sen, että tutkija voi palata takaisin haastattelutilanteeseen. Nauhalta tutkija voi tarkistaa mitä haastateltava sanoi ja miten haastateltava asiansa ilmaisi. Myös tarkempi raportointi on mahdollista haastattelun nauhoittamisen ansiosta. (Ruusuvuori & Tiittula 2005, 14–15.) Nauhoitetut haastattelut muutetaan kirjalliseen muotoon eli litteroidaan. Litterointi toimii muistin tukena ja helpottaa aineiston käsittelyä. Litteroinnin tarkkuus riippuu siitä miten aineistoa käytetään. Jos haastatteluaineistoa on tarkoitus analysoida vuorovaikutuksena, on litteroinnin oltava tarkempaa kuin sellaisessa tapauksessa, jossa haastateltavan painotuksia tai sanatonta viestintää ei tarvitse tulkita. (Ruusuvuori & Tiittula 2005, 16.)

Tätä työtä varten haastateltiin kolmea eri henkilöä, jotka käsittelevät työssään TAMKissa opinnäytteitä ja niihin liittyviä asioita. Henkilöt olivat hoitotyön koulutusohjelmasta, liiketalouden koulutusohjelmasta sekä kolmantena oli TAMKin opinnäytetyöryhmän jäsen ja oman koulutusohjelmansa koulutuspäällikkö. Koska työ menee Theseus-julkaisuarkistoon, nimiä ei tässä yhteydessä mainita ja haastateltavien kuvaus on mahdollisimman sumea tunnistamisen välttämiseksi. Ennen haastateltavien valintaa, opinnäytetyön tekijä oli poiminut opinnäytetyösähköpostista useimmiten esiintyvät kysymykset koskien opinnäytetyön luovuttamista kirjastoon toukokuulta 2012 sekä koulutusohjelmat, joista kysyjät pääsääntöisesti olivat. Eniten kysymyksiä tuli hoitotyön, liiketalouden ja tekniikan alan opiskelijoilta. Haastatteluun pyydettiin yksi henkilö kultakin koulutusosalta. Tekniikan alan haastattelupyyntöön opinnäytteen tekijä ei valitettavasti saanut vastausta. Osittain tästä syystä haastateltavien joukkoa täydennettiin opinnäytetyöryhmän jäsenellä. Lisäsyynä oli myös se, että opinnäytteen tekijä halusi tutkimukseensa jonkun, jonka pitäisi tietää varmasti kuinka opinnäytetyön luovuttaminen kirjastoon tapahtuu ja mitä vaiheita prosessissa on.

Haastattelut suoritettiin kevään ja kesän 2013 aikana. Haastatteluihin varattiin aikaa vähintään 30 minuuttia. Kaksi kolmesta haastattelusta venyi aiheeseen liittyvän keskustelun takia pidemmiksi. Haastatteluja varten opinnäytteen tekijä oli laatinut kolme yksinkertaista kysymystä joiden pohjalta haastattelu aloitettiin. Vaikka haastattelua varten oli laadittu tarkat kysymykset, tarkoituksena oli kui-

tenkin enemmän keskustelun kautta saada tietoa koulutusohjelman opinnäytekäytänteistä, kirjaston ohjeiden ja tiedottamisen riittävydestä sekä samalla myös tarjota tietoa koulutusohjelmiin päin siitä mitä kaikkea opinnäytetyön palauttamiseen liittyvässä prosessissa tulisi huomioida. Kaikki haastattelut nauhoitettiin sekä niistä tehtiin muistiinpanot haastattelujen aikana.

4.4 Kysely

Kyselytutkimuksella on aineistokeruumuotona paljon hyviä puolia. Kyselytutkimuksen avulla on mahdollista kerätä laaja tutkimusaineisto. Vastaajina voi olla paljon henkilöitä ja kysymyksiä voi olla paljon. Kyselytutkimus säästää tutkijan aikaa ja vaivaa, joten se on myös tehokas. Kunhan lomake on suunniteltu huolella, on aineiston käsittely ja analysointi mahdollista tehdä nopeasti tietokoneella. Kyselyn aikataulu ja kustannukset on mahdollista arvioida kohtuullisen osuvasti. Kyselymenetelmällä saatavan tiedon käsittelyyn on olemassa valmiit tilastolliset analyysitavat ja raportointimuodot, joten tutkijan ei ole välttämätöntä kehittää uusia analyysitapoja. (Hirsjärvi 2007, 190.)

Hyvien puolien lisäksi kyselyllä on myös heikkouksia. Kyselyllä saatua aineistoa saatetaan pitää pinnallisena ja kyselytutkimuksia teoreettiselta kannalta vaatimattomina. Kyselyn tekijä ei voi tietää kuinka huolella ja totuudenmukaisesti vastaaja on vastannut kysymyksiin. Kyselyn tekijä ei voi varmistua siitä ovatko annetut vastausvaihtoehdot onnistuneita vastaajan kannalta. Väärinymmärryksiä voi sattua eikä niitä voi kontrolloida. Kyselyn tekijä ei voi tietää miten hyvin vastaaja tuntee kyselyn aiheen. Hyvän kyselylomakkeen laatiminen ei ole helppoa ja vaatii kyselyn tekijältä paljon erilaista osaamista. Myös vastaamattomuus eli kato voi muodostua kyselyn onnistumisen kannalta ongelmaksi. (Hirsjärvi 2007, 190.)

Kyselytutkimuksessa aineistoa on mahdollista kerätä ainakin muutamalla eri tavalla. Ensimmäinen vaihtoehto on posti- tai verkkokysely. Postikyselyssä lomake lähetetään vastaajille postitse, vastaajat täyttävät lomakkeen ja lähettävät sen palautuskuoressa takaisin tutkijalle. Postikyselyn etuna on sen nopeus ja

helppo aineiston keruu. Vaikein ongelma postikyselyssä voi olla vastaamattomuus. Kadon suuruuteen vaikuttaa eniten se millaiselle vastaanottajajoukolla kysely on lähetetty. Suurelle, epämääräiselle, joukolla lähetetty kysely ei tuota niin hyvää vastausprosenttia kuin esimerkiksi tietylle, rajatulle joukolla lähetetty kysely. Rajattua joukkoa edustavat esimerkiksi tietyn ammattikorkeakoulun opettajat, fysioterapeutit tai taksikuskit. Jos kysely vielä koskee vastaajajoukkoa kiinnostavaa aihetta, voi vastausprosentti olla korkeakin. Postikyselyn haittapuolena on siitä aiheutuvat kulut sekä vastaajien nimien ja osoitteiden löytämisen hankaluus. Henkilörekistereitä ei myöskään yleensä saa käyttää ilman lupaa. (Hirsjärvi 2007,191.)

Tässä opinnäytteessä on kyselymenetelmänä käytetty verkkokyselyä, josta kerrotaan enemmän seuraavassa alaluvussa.

Toinen kyselyn muoto on kontrolloitu kysely. Kontrolloitu kysely jakautuu kahteen eri muotoon. Kontrolloidun kyselyn muodossa, jota kutsutaan informoiduksi kyselyksi, tutkija toimittaa kyselylomakkeet vastaajille henkilökohtaisesti. Lomakkeiden jako voi tapahtua kouluissa, työpaikoilla, erilaisissa tilaisuuksissa ynnä muissa paikoissa, joissa kohdejoukkoon kuuluvat henkilöt ovat paikalla. Lomakkeita jakaessaan tutkija voi kertoa lisätietoja tutkimuksesta ja vastata mahdollisiin kysymyksiin. Vastaajat täyttävät lomakkeet itselleen sopivana ajankohtana ja palauttavat lomakkeet joko postin välityksellä tai tuomalla ne johonkin etukäteen sovittuun paikkaan. Toinen kontrolloidun kyselyn muoto on henkilökohtaisesti tarkastettu kysely. Tällöin tutkija lähettää lomakkeet postitse, mutta noutaa ne vastaajilta henkilökohtaisesti tietyn sovittun ajan kuluttua. Lomakkeen noudon yhteydessä tutkija voi tarkistaa miten lomakkeet on täytetty ja keskustella mahdollisista ongelmista tai kysymyksistä. (Hirsjärvi 2007, 191–192.)

Kyselylomakkeiden avulla voidaan saada aineistoa tosiasioista, käyttäytymisestä ja toiminnasta, tiedoista, arvoista, asenteista, uskomuksista, käsityksistä ja mielipiteistä. Lomakkeilla voidaan kerätä myös arviointeja tai perusteluja toimintoille, mielipiteille tai vakaumuksille. Tarkat tosiasiat on kysyttävä suoraan yksinkertaisina kysymyksinä, joko avoimina kysymyksinä tai monivalintakysymyksinä. Useimmissa kyselylomakkeissa kysytään myös vastaajia koskevia tausta-

tietoja, kuten sukupuolta, ikää, koulutusta, ammattia ja perhesuhteita. (Hirsjärvi 2007, 192.)

4.4.1 Verkkokysely

Paperiseen lomakekyselyyn verrattuna verkkokyselyllä on paljon hyviä puolia. Yksi vahvuus on siinä, että sähköisessä kyselyssä ei tarvitse rajata vastaamisen pituutta samalla lailla kuin paperisessa kyselylomakkeessa. Avointen kysymysten vastauksia ei tarvitse litteroida vaan ne tulostuvat suoraan tekstiksi. Kysely on helppo lähettää suurelle vastaajajoukolle esim. sähköpostitse. (Karjalainen & Ronkainen 2008, 22.) Suurin ero paperiseen lomakekyselyyn verrattuna lienee se, että sähköisessä kyselyssä on mahdollista käyttää interaktiivisia kysymystyyppejä, joita ovat esimerkiksi kyselyn alaseto-ovalikot (Karjalainen & Ronkainen 2008, 33). Lisäksi verkkokyselyssä on mahdollista käyttää erilaisia graafisia kysymystyyppejä, kuten janakysymys ja kaksiulotteinen kysymys (Karjalainen & Ronkainen 2008, 34). Sähköiseen kyselyyn voi myös lisätä esimerkiksi kuvaa, ääntä tai videokuvaa (Karjalainen & Ronkainen 2008, 38). Verkkokysely on perinteiseen paperilomakekyselyyn verrattuna halvempi, sillä vastaajat on helppo ja nopea tavoittaa ilman suurempia kuluja (Karjalainen & Ronkainen 2008, 31).

Tätä opinnäytetyötä varten suoritettiin verkkokysely, joka toteutettiin Webropol-työkalulla. Kyselyä varten laadittiin yhdeksän kysymystä. Kysymysten määrä haluttiin pitää pienenä, jotta mahdollisimman moni vastaisi kyselyyn. Pitkät kyselyt koetaan helposti liian paljon aikaa vievinä ja hankalina. Kyselystä laadittiin sekä suomenkielinen että englanninkielinen kysely ja ne linkitettiin keskenään. Kyselyn muoto noudatteli pitkälti paperisen lomakkeen muotoja, sillä kaikki kysymykset olivat yhdellä sivulla eikä verkkokyselyn erityisominaisuuksia käytetty. Kysely testattiin generoimalla testivastauksia ennen käyttöönottoa. Kyselyä mainostettiin etukäteen TAMKin intranetissä ja opettajille suunnatussa opinnäytetyöinfo-tilaisuudessa. Kyselyn jakelukanavana käytettiin intranetiä, sillä TAMKin suositusten mukaan sähköpostia ei saa käyttää massapostitukseen. Intranet-

ilmoituksessa oli suora linkki kyselyyn. Kysely julkaistiin ensimmäisen kerran huhtikuussa 2013. TAMKin intrassa julkaistut tiedotteet siirtyvät arkistoon parin viikon päästä automaattisesti, joten kysely-tiedote nostettiin intran ykkös-uutiseksi vielä pari kertaa. Kyselyyn tuli suomenkielisiä vastauksia 82 ja englanninkielisiä yksi. Kyselyn tulokset on avattu luvussa viisi.

5 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

Tässä luvussa käsitellään tutkimuksen toteutukseen liittyviä seikkoja, kuten miten tutkimustietoja hankittiin ja minkälaisia tuloksia saatiin. Luvussa käsitellään sähköpostikirjeenvaihdon välityksellä saatu informaatio, tutkimushaastattelut, sähköpostihaastattelut ja tutkimusta varten tehty kysely. Lisäksi kerrotaan opin- näytetyön palautusprosessin avuksi suunnitellusta opettajille suunnatusta muis- tilistasta.

5.1 Sähköpostikirjeenvaihto keväällä 2012

Opiskelijoiden opinnäytteen palautukseen liittyvistä ongelmista kerättiin tietoa opinnäytetöille varattuun sähköpostiin saapuneista tiedusteluista. Opiskelijoiden tekemien sähköpostikysymysten aiheet ja lukumäärä kirjattiin ylös. Lisäksi selvi- tettiin mistä koulutusohjelmista kysymyksiä esittäneet opiskelijat olivat. Tutkitta- vaksi ajankohdaksi valittiin toukokuu 2012, sillä toukokuu on yksi viikkaimmista valmistumiskuukausista, joten opinnäytteitä palautetaan kirjastoon paljon. Tou- kokuussa 2012 opiskelijoita valmistui yhteensä 467.

Sähköpostiviestejä tarkastelemalla selvisi, että eniten ongelmia aiheutti työn nimeen liittyvät asiat. Keväällä 2012 kirjaston tuli tarkistaa, että työn nimi oli samassa muodossa opiskelijan palauttamassa työssä sekä Winha- järjestelmässä. Lisäksi työn nimen tuli olla samassa muodossa kansi- ja tiivis- telmälehdellä.

Sähköpostiviestien tarkastelun perusteella nimiongelmiin kuuluivat esimerkiksi seuraavanlaiset ongelmatilanteet. Opiskelijalta jouduttiin kysymään työn nimen oikeellisuudesta, sillä Winha-opintojärjestelmään oli kirjattu työn nimi erilailla kuin mitä se oli opiskelijan työssä. Opiskelijaa pyydettiin korjaamaan työtä, sillä kansilehdellä ja tiivistelmäisivulla työn nimi oli eri muodossa. Näissä tapauksissa kirjasto otti yhteyttä opiskelijaan sen jälkeen, kun opiskelija oli palauttanut vir- heellisen työnsä kirjastoon joko paperimuodossa tai sähköisesti Theseukseen.

Opiskelija sai kirjaston Winha-merkinnän vasta, kun työ oli palautettu oikeassa muodossa. Korjauspyyntöjä lähetettiin kirjaston toimesta 25:lle opiskelijalle. Korjauspyyntöjä lähetettiin eniten kone- ja tuotantotekniikan koulutusohjelman opiskelijoille. Heitä oli yhteensä viisi kappaletta. Seuraavaksi eniten korjauspyyntöjä lähetettiin liiketalouden (3 kpl) ja terveydenhuoltoalan (3 kpl) opiskelijoille. Myös muiden koulutusohjelmien opiskelijoille lähetettiin korjauspyyntöjä, mutta opiskelijoita oli 1–2 koulutusohjelmaa kohti. Koulutusohjelmien selvittämisen tarkoituksena on parantaa tiedotusta ja ohjeistusta erityisesti näiden koulutusohjelmien osalta.

Työn nimeen liittyvien ongelmien lisäksi kirjasto joutui lähestymään opiskelijaa myös muistakin syistä. Näitä tapauksia oli kuitenkin vain muutama. Yhdellä opiskelijalla oli työ liian suojattu, eikä se auennut Theseuksessa, joten opiskelijaa pyydettiin lähettämään uusi versio työstä. Yhdellä opiskelijalla oli Theseukseen palautetussa työssä maininta "luottamuksellista tietoa". Opiskelijalta tiedusteltiin oliko hän varmasti poistanut luottamukselliset osat työn julkisesta versiosta. Yhdellä opiskelijalla oli työssä mainittu hänen henkilökohtainen sähköpostiosoitteensa. Opiskelijalta tiedusteltiin halusiko hän jättää sen Theseuksessa olevaan työhönsä.

Opiskelijoiden puolelta tulevat kysymykset koskettivat eniten työn palauttamiseen liittyviä asioita. Useimmiten opiskelijan kysymys koski salaisen työn tai osittain salaisen työn palauttamista kirjastoon. Lisäksi muutama opiskelija kysyi kansituksesta ja yhdellä opiskelijalla oli teknisiä ongelmia Theseuksen kanssa. Pari opiskelijaa kysyi myös yleisiä ohjeita opinnäytteen palauttamiseen. Työn palauttamiseen liittyviä kysymyksiä tuli kirjaston opinnäytetyösähköpostiin yhteensä 13 kappaletta. Eniten kysymyksiä tuli kone- ja tuotantotekniikan opiskelijoilta (3 kpl), seuraavaksi eniten tietotekniikan koulutusohjelman opiskelijoilta (2 kpl). Loput kysymykset tulivat yksittäisistä koulutusohjelmista.

Opiskelijoilta tuli kysymyksiä kirjaston opinnäytetyösähköpostiin myös muista aiheista. Näissä tapauksissa kysyjä oli 1–4 henkilöä. Opiskelijoita askarrutti seuraavat asiat: Winha-merkintä ja sen näkyminen opiskelijalle, työn näkyminen OMA-tietokannassa, Word-ohjelman käyttö, Word-tiedoston muuttaminen pdf-

tiedostoksi, korjatun työn vaihtaminen Theseukseen, opiskelijaa oli opintotoimistosta pyydetty ottamaan yhteyttä kirjastoon myöhästymismaksujen takia sekä Theseus-palauttamisen onnistuminen. Opiskelijat olivat useista eri koulutusohjelmista, mutta heitä oli selvästi enemmän tekniikan alalta.

Kaiken kaikkiaan kysymyksiä oli 55 opiskelijalla. Tämä tarkoittaa sitä, että valmistuneista 8,5 %:lla oli kysymyksiä tai ongelmia työn palauttamisen suhteen. Tässä tuloksessa ei kuitenkaan näy se, että useimpien opiskelijoiden kanssa kirjasto vaihtoi enemmän kuin yhden sähköpostiviestin. Sähköpostiviestien tarkastelu osoitti myös sen, että eniten ongelmia oli opiskelijoilla, jotka olivat tekniikan, liiketalouden ja hoitotyön alalta.

5.2 Sähköpostikirjeenvaihto keväällä 2013

Opinnäytetyön palautusprosessiin tehtiin pieniä muutoksia kevään 2013 aikana. Muutosten jälkeen kirjasto ei enää tarkista opinnäytteen nimeä Winha-järjestelmästä, vaan tarkistuksen tekee opintotoimisto. Tarkastelemalla sähköpostikirjeenvaihtoa toukokuulta 2013 ja vertaamalla sitä toukokuun 2012 kirjeenvaihtoon on mahdollista nähdä onko muutos vähentänyt opinnäytetyön palauttamiseen liittyvää sähköpostikirjeenvaihtoa kirjaston ja opiskelijoiden välillä.

Toukokuun 2013 osalta sähköpostikirjeenvaihdon tarkastelu toteutettiin samoin kuin toukokuun 2012 kohdalla. Opiskelijoiden esittämien kysymysten aiheet ja lukumäärä kirjattiin. Lisäksi selvitettiin kysyjien koulutusohjelmat. Vertailussa haluttiin selvittää mitä asioita kirjastosta kysyttiin ja olivatko kysyjät samoista koulutusohjelmista kuin toukokuussa 2012.

Opinnäytetyön nimen tarkistamiseen tehty muutos oli selvästi vaikuttanut kirjaston ja opiskelijoiden väliseen sähköpostiviestintään. Yhteydenotot tulivat pääasiassa opiskelijoiden puolelta. Kirjasto lähestyi vain kolmessa tapauksessa opiskelijaa sähköpostitse. Yhdessä tapauksessa opinnäytetyössä oli maininta "luottamuksellista tietoa". Opiskelijalta tiedusteltiin oliko työssä yhä luottamuksellista tietoa, vai oliko työ julkinen versio. Samanlainen tiedustelu tehtiin myös keväällä 2012. Toisessa tapauksessa Theseukseen palautettu työ oli liian suo-

jattu, eikä sitä saatu auki. Opiskelijaa pyydettiin lähettämään uusi, vain kopioinnilta ja muokkaukselta suojattu työ. Myös tässä tapauksessa samanlainen tiedustelu oli tehty toukokuussa 2012. Kolmannessa tapauksessa opiskelija oli opettajalta saamiensa ohjeiden mukaan palauttanut Theseukseen työnsä tiivistelmät eikä koko työtä. Opiskelijan tarkoituksena oli palauttaa paperinen versio työstä. Tallennus hylättiin ja opiskelijalle annettiin oikeat toimintaohjeet, joiden mukaan tiivistelmät luovutetaan julkaisusopimuksen välityksellä.

Toukokuussa 2013 opiskelijoilla oli kysymyksiä useammasta aiheesta kuin toukokuussa 2012. Suurin osa opiskelijoiden ongelmista koski jo palautettuun työhön tehtyjä korjauksia sekä opinnäytetyön palauttamiseen liittyviä asioita. Opiskelijoilta tuli eniten yhteydenottoja koskien Theseus-tallennuksen muokkaamista. Lisäksi yhteydenotot koskivat pdf-tiedoston vaihtamista Theseus-tietokantaan. Theseusta koskevia korjauspyyntöjä tuli opiskelijoilta yhteensä 18 kappaletta. Opiskelijat kysyivät myös ohjeita koskien työn pdf-suojausta (3 kpl), pyysivät ohjeita työn tallentamiseen Theseus-tietokantaan (3 kpl), kysyivät Winha-merkinnästä (4 kpl) sekä tiedustelivat oliko Theseus-tallennus onnistunut ja työ tullut perille (5 kpl).

Opiskelijoilla oli lisäksi kysymyksiä seuraavista aiheista: opinnäytetyön näkyminen OMA-tietokannassa, opinnäytetyön julkisen osan julkaiseminen, kansitetun työn luovuttaminen, ongelmia Theseus-tallennuksessa, painetun työn tuominen kirjastoon Theseus-tallennuksen lisäksi, salaisen opinnäytetyön palauttaminen, opinnäytetyön cd-liitteen palauttaminen, työn kansitus ja julkaisusopimuksen täyttämisen, opinnäytetyön luottamuksellisuus. Opiskelijat olivat useista eri koulutusohjelmista.

Kysymyksiä tuli yhteensä 51 opiskelijalta. Eniten kysymyksiä tuli tekniikan alan opiskelijoilta (13 kpl). Kysymykset olivat vaihtelevista aiheista. Seuraavaksi eniten kysymyksiä tuli kuvataiteen opiskelijoilta (9 kpl). Kaikki kysyjät halusivat päivittää Theseukseen tehtyä tallennusta. Kolmanneksi eniten kysymyksiä tuli liiketalouden (6 kpl) opiskelijoilta. Myös liiketalouden opiskelijoiden kysymykset koskivat eri aiheita. Toukokuussa 2013 opiskelijoita valmistui yhteensä 619, joten kysymyksiä opinnäytteen palauttamiseen liittyen oli noin 12 %:lla valmistujista.

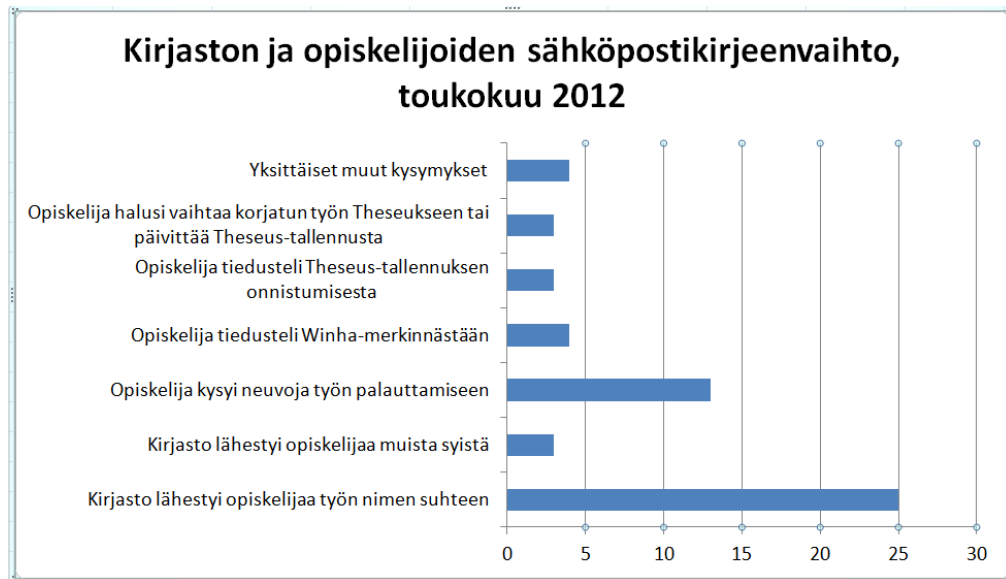
5.2.1 Vertailu

Toukokuun 2012 ja toukokuun 2013 sähköpostikirjeenvaihtoa vertaillen voi tehdä seuraavia päätelmiä. Opiskelijoilta tulevien tiedustelujen määrä ei vähentynyt, vaan pysyi lähes tulkoon samana, vaikka kirjastolta poistettiin opinnäytetyön nimen tarkistaminen Winha-järjestelmästä. Kirjaston ei tarvinnut toukokuussa 2013 enää lähestyä opiskelijoita koskien työn nimeen liittyviä asioita, mutta sähköpostikirjeenvaihto pysyi siitä huolimatta yhtä vilkkaana. Tämä tarkoittaa sitä, että opinnäytteen palauttamiseen liittyviä kysymyksiä ja tiedusteluja tuli enemmän toukokuussa 2013. Vuonna 2013 kysymyksiä tuli enemmän yksittäisiltä opiskelijoilta yksittäisistä aiheista.

Molempina vuosina tiedusteluja tuli eniten tekniikan alan koulutusohjelmien opiskelijoilta. Myös liiketalouden opiskelijoilta tuli kysymyksiä molempina vuosina. Ero verrokkivuosien välillä on siinä, että vuonna 2012 tiedusteluja tuli paljon lisäksi hoitotyön opiskelijoilta, kun taas toukokuussa 2013 hoitotyön opiskelijoista vain yksi kysyi neuvoa kirjastosta opinnäytetyön palauttamiseen liittyen. Toukokuussa 2013 uutena ryhmänä nousi esiin kuvataiteen opiskelijat, joiden tallennuksia Theseukseen päivitettiin paljon.

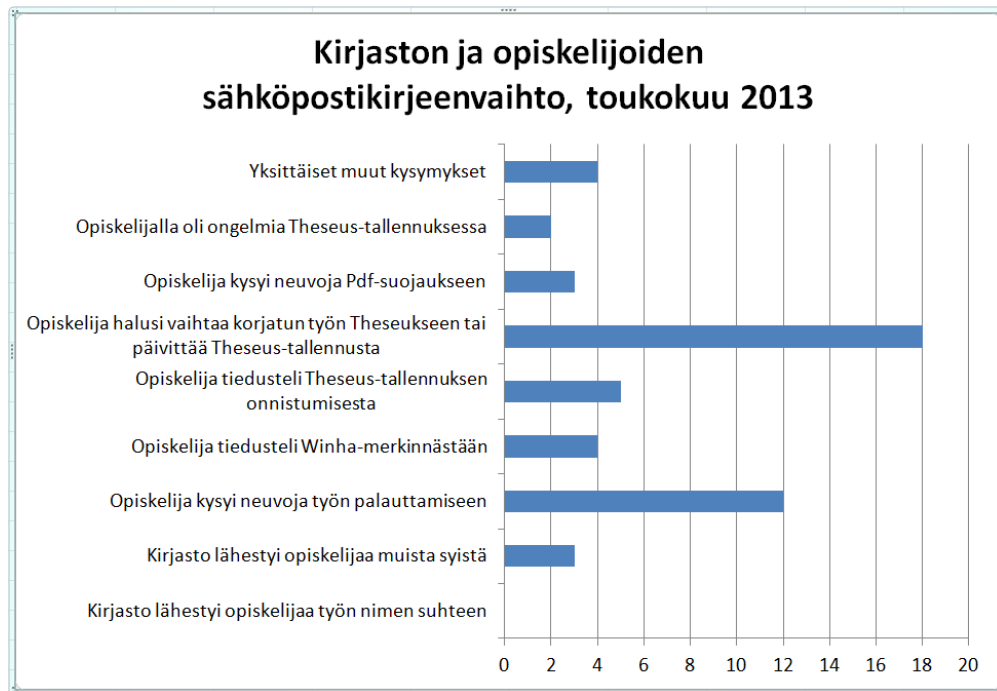
Seuraavana on esitelty sähköpostikirjeenvaihto sekä toukokuulta 2012 että toukokuulta 2013 taulukkomuodossa. Vasemmalla on nähtävissä sähköpostikirjeenvaihdon syy ja oikealla nähdään lukumäärä.

Taulukko 1. Kirjaston ja opiskelijoiden sähköpostikirjeenvaihto toukokuussa 2012.



Taulukosta 1 on nähtävissä, että toukokuussa 2012 eniten sähköpostikirjeenvaihtoa kirjaston ja opiskelijoiden välillä on ollut opinnäytteen nimeen liittyvistä epäselvyyksistä. Näissä tapauksissa kirjasto on ottanut yhteyttä opiskelijaan. Seuraavaksi suurin syy sähköpostikirjeenvaihdolle on ollut neuvojen kysyminen opinnäytteen palauttamiseen. Nämä yhteydenotot ovat tulleet opiskelijoilta.

Taulukko 2. Kirjaston ja opiskelijoiden sähköpostikirjeenvaihto toukokuussa 2013.



Taulukosta 2 nähdään, että toukokuussa 2013 suurin syy opiskelijan ja kirjaston väliseen sähköpostikirjeenvaihtoon on ollut korjatun työn vaihtaminen Theseukseen tai Theseus-tallennuksen päivittäminen. Nämä yhteydenotot ovat tulleet opiskelijoilta. Seuraavaksi eniten yhteydenottoja on tullut opiskelijoilta, jotka ovat kysyneet neuvoa opinnäytteen palauttamiseen.

Molempia kaavioita tarkastelemalla voidaan päätellä, että Theseukseen liittyvien korjauspyyntöjen määrä on selkeästi kasvanut. Neuvoja opinnäytteen palauttamiseen on kysynyt suurin piirtein sama määrä opiskelijoita. Lähestulkoon kaikkia muita aiheita koskevat kysymykset ovat pysyneet alle viidessä molempina vuosina. Ainoastaan Theseus-tallennuksen onnistumisesta on kysynyt vuonna 2013 selvästi useampi henkilö kuin vuonna 2012.

5.3 Tutkimushaastattelut

Tähän tutkimukseen haluttiin saada kvalitatiivista tietoa haastatteleamalla henkilöitä muutamasta koulutusohjelmasta opinnäytetyön palautusprosessiin liittyen.

Haastattelujen tarkoituksena oli saada kuva siitä minkälaiset tiedot koulutusohjelmien vastuhenkilöillä oli opinnäytteen palautusprosessista sekä hankkia kehittämideoita mahdollisia ongelmakohtia varten. Tarkoituksena oli samalla jakaa ohjeita ja tietoa palautusprosessiin liittyen.

Haastateltavien koulutusohjelmat valikoituivat edellä kuvatun sähköpostiliikenteen tarkkailun perusteella. Valittujen alojen opiskelijoilla oli eniten sähköpostitse lähetettyjä kysymyksiä koskien opinnäytteen palauttamiseen liittyviä asioita. Lisäksi valitut alat olivat toistensa kanssa erilaisia. Koulutusaloiksi opinnäytteen tekijä valitsi näin ollen hoitotyön, liiketalouden ja tekniikan.

Valituille henkilöille lähetettiin sähköpostitse pyyntö osallistua pieneen yksilöhaastatteluun. Haastattelun pohjaksi opinnäytteen tekijä laati kolme kysymystä, joiden pohjalta haastattelun oli tarkoitus edetä. Haastatteluille oli valittu siis teemat etukäteen. Tarkoituksena oli kuitenkin hyvin vapaamuotoinen ja rento haastattelu, jonka avulla saataisiin vaihdettua ajatuksia puolin ja toisin opinnäytetyön palautusprosessiin liittyen.

Haastateltavat vaihtuivat hiukan suunnitellusta. Hoitotyön osalta haastateltiin koulutuspäällikköä ja pitkän linjan ohjaavaa opettajaa. Liiketalouden koulutuspäällikkö ehdotti haastateltavaksi koulutusohjelmansa opinnäytetyövastaavaa. Opinnäytteen tekijästä ajatus oli hyvä, joten haastateltava vaihdettiin. Tekniikan alan osalta opinnäytteen tekijä laitoi sähköpostia ensin yhdelle tekniikan alan koulutusohjelman koulutuspäällikölle. Vastausta ei kuulunut, joten opinnäytteen tekijä valitsi toisen koulutusohjelman, jonka koulutuspäällikölle laitoi pyynnön osallistua haastatteluun. Koska vastausta ei ollut tullut opinnäytteen tekijän jäädessä kesälomalle heinäkuun 2013 puolella välissä, jäi tekniikan ala pois haastatteluista. Osittain tätä tilannetta korjaamaan ja osittain tutkimuksen laajentamiseksi opinnäytteen tekijä päätti haastatella lisäksi vielä yhtä henkilöä. Hän oli TAMKin opinnäytetyöryhmän jäsen ja koulutusohjelmansa koulutuspäällikkö. Monivuotisena opinnäytetyöryhmän jäsenenä haastateltavalla oli kokonaisnäkemys siitä miten opinnäytteen palautusprosessi toimii ja minkälaisia mahdollisia kehittämiskohteita prosessissa on. Haastateltavia oli siis yhteensä kolme, kuten opinnäytteen tekijä oli suunnitellutkin.

Haastattelut pidettiin kevään 2013 aikana. Haastattelut nauhoitettiin ja niistä tehtiin muistiinpanot haastattelujen yhteydessä. Muistiinpanojen laajuuden takia haastatteluja ei litteroitu, vaan nauhoitukset olivat lähinnä opinnäytteen tekijän muistinvirkistykseksi.

Seuraavana käydään läpi haastattelujen tulokset. Koska haastatteluja oli vain kolme, on niiden anti purettu haastattelu kerrallaan. Haastattelujen pohjaksi opinnäytteen tekijä oli laatinut seuraavat kysymykset.

1. Tiedätkö miten opiskelijan tulisi palauttaa opinnäytetyö kirjastoon? Mistä löytyvät ohjeet opinnäytetyön palauttamiseen?
2. Miten arvioisit opiskelijoiden hallitsevan opinnäytetyön palautusprosessin?
3. Miten toimivaksi arvioit opinnäytetyön palautusprosessin? Miten kehittäisit sitä?

Haastattelu 1

Hoitotyön koulutuspäällikön haastattelussa selvisi, että opinnäytetyön palautusprosessi on haastateltavan tiedossa. Ohjeet löytyvät hänen mukaansa kirjaston nettisivuilta. Koulutuslalla oli testattu kirjaston ohjeita kättilö-opiskelijoilla ja työn tallettaminen Theseukseen oli onnistunut opiskelijoilta sujuvasti. Haastateltava kaipasi opinnäytetyöohjeisiin muistilistaa opettajille, jotta opettajat osaisivat neuvoa opiskelijoita oikein.

Toisen kysymyksen kohdalla haastateltava arvioi, että opiskelijoille on tarjolla tarpeeksi ohjeita, joten heidän pitäisi osata kyllä palauttaa opinnäyte oikein ohjeiden mukaan. Hoitotyön koulutuslalla ohjeet käydään tunnilla läpi, eikä opiskelijoilta ole tullut epätietoisia kyselyitä opinnäytetyön palauttamiseen liittyen.

Kolmannen kysymyksen kehitysideoihin haastateltavalta löytyi paljon ajatuksia. Haastateltava toivoi ohjetta luottamuksellisten töiden palautuksesta. Lisäksi hän ehdotti step-by-step -ohjetta kirjaston nettisivuille. Ohje neuvoisi opiskelijaa tarkistamaan tietyt asiat, kuten työn nimen oikeellisuuden tiivistelmä sivulta ja kan-

silehdeltä ennen Theseus-tallentamisen aloittamista. Lisäksi haasteltava ehdotti pidettäväksi työpajaa, johon osallistuisivat kaikki opinnäytteen tekemisen kannalta olennaiset tahot: äidinkielen opettaja, englanninkielen opettaja, atk-tuki, kirjasto. Opiskelijat voisivat kysyä työpajassa kaikista mieltään askarruttavista opinnäytteen tekemiseen liittyvistä kysymyksistä. Esimerkiksi Theseus-tallentamiseen voisi saada apua työpajassa. Työpaja pidettäisiin pari kertaa vuodessa ja sen ajankohta olisi hyvissä ajoin opiskelijoiden tiedossa. Työpajan voisi yhdistää kirjaston tällä hetkellä pitämiin tiedonhaun työpajoihin.

Haastattelu 2

Toisena haastateltavana oli liiketalouden koulutusohjelman opinnäytevastaava. Haastattelun aikana hän kertoi, että liiketalouden koulutusohjelmassa on noin kaksikymmentä ohjaavaa opettajaa. Ensimmäiseen kysymykseen opinnäytteen palauttamiseen liittyvistä ohjeista haastateltava kertoi, että ohjeet löytyvät kirjaston nettisivuilta. Hän toivoi, että paperisen version kansitukseen liittyvistä ohjeista tulisi päivitetty maininta kirjaston sivuille, sillä ohjaavat opettajat eivät saa aina tietoa kansitusohjeeseen tulleista muutoksista.

Toiseen kysymykseen siitä miten opiskelijat hallitsevat opinnäytetyön palautusprosessin haastateltava vastasi, että opiskelijat hyvin yleisesti kysyvät mihin opinnäytetyö tulisi palauttaa. Saatuaan ohjeen mennä kirjaston nettisivuille opiskelijat eivät kuulemma enää palaa asiaan. Haastateltava arvioikin palautusprosessin sujuvaksi eikä siinä ole pahemmin kehittämistä.

Kolmannen kysymyksen kehittämiskohtiin haastateltavalla oli muutama idea. Hän toivoisi kirjaston ohjeeseen mainintaa suomenkielisen ja englanninkielisen työn nimen tarkistamisesta. Luottamuksellisten opinnäytteiden palauttamisesta olisi hyvä olla ohje kirjaston nettisivuilla. Haastateltava ehdotti, että töiden arkistointi tapahtuisi sähköisesti, esimerkiksi Theseus-julkaisuarkiston kautta.

Haastattelu 3

Kolmantena haastateltavana oli TAMKin opinnäytetyöryhmän jäsen ja koulutusohjelmansa koulutuspäällikkö. Ensimmäiseen kysymykseen opinnäytetyön palautusohjeista haastateltava vastasi, että ohjeet löytyvät TAMKin laatukäsikirja ja Kompassista. Kompassissa on opiskelijan käytettävissä opinnäytetyön tekemiseen liittyvät ohjeet, jotka koskevat myös opinnäytetyön palauttamista. Ohjeista on linkitys muun muassa kirjaston sivuille.

Toiseen kysymykseen opiskelijoiden opinnäytetyöpalautusprosessin hallinnasta haastateltava vastasi, että ongelmia ei ole ilmennyt. Esimerkiksi Theseuksen osalta ohjeet ovat helppokäyttöiset ja hyvät.

Kolmannen kysymyksen kehittämisenäkökulmaan haastateltavalla oli useita ideoita. Haastateltava toivoi, että luotaisiin yhtenäiset linjaukset opinnäytetöitä ohjaaville opettajille koskien sitä millä perusteella työ on paperinen eikä sitä laiteta Theseukseen. Lisäksi hän toivoi, että huomiot opinnäytteen palauttamiseen liittyvistä ongelmista tai väärinkäsityksistä tulisi ohjata koulutusohjelman tietoisuuteen, jotta asioihin voidaan puuttua. Lisäksi haastateltava ehdotti, että vuosittain laadittaisiin listaus opinnäytetyöryhmälle siitä mistä koulutusohjelmista tulee paperisia opinnäytteitä ja miten paljon. Lisäksi listauksessa olisi mainittu vuosittain tehtävien salaisten töiden määrä sekä salaisen työn tehneiden opiskelijoiden koulutusohjelmat. Haastateltava toivoi, että tiedonkulkua ylipäätään, esimerkiksi salaisiin tai hyväksiluettuihin töihin liittyen, parannettaisiin. Kaikille opinnäytetyöprosessissa toimiville tehtäisiin pelisäännöt selviksi. Prosessista olisi saatava kaikki nyanssit hiottua toimiviksi.

Yhteenveto

Haastattelujen perusteella kirjaston opinnäytetyöohjeisiin luotetaan paljon opettajien keskuudessa. Näin ollen ohjeiden on oltava päivitettyjä ja linkityksen laatukäsikirja Kompassin ja kirjaston sivujen välillä on toimittava. Theseukseen liittyviä ohjeita pidetään tarpeeksi yksinkertaisina ja ymmärrettävinä. Luotta-

muksellisten töiden osalta on ohjeistettava ainakin ohjaavia opettajia, jos ohjeita ei haluta opiskelijoiden tietoon. Tekijän huomautuksena sanottakoon, että luottamuksellisten töiden ohjeita ei ole laitettu kirjaston nettisivuille siksi, että on olemassa mahdollisuus, että opiskelijat itse päättävät siitä onko työ luottamuksellinen vai ei. Tällaisia tapauksia on kirjastossa tullut vastaan ilman ohjeen julkistamistakin. Kirjaston nettisivuilla neuvotaan kuitenkin ottamaan yhteyttä kirjastoon luottamuksellisten töiden kohdalla. Kaksi haastateltavista toivoi, että opinnäytteen nimen tarkistamisesta huomautettaisiin kirjaston nettisivuilla olevassa ohjeessa. Haastattelujen avulla saatiin paljon hyviä ehdotuksia opinnäytetyön palautusprosessin kehittämiseksi.

5.4 Opintosihteerien sähköpostihaastattelut

Tutkimuksessa haluttiin selvittää myös opintosihteerien kantaa opinnäytetyöprosessin toimivuuteen ja saada heiltä ennen kaikkea ideoita palautusprosessin kehittämiseen. Opintotoimiston kannalta palautusprosessissa on ongelmana ollut, että opinnäytetyössä työn otsikko on eri muodossa kuin Winha-opintorekisterissä. Opettaja kirjaa työn nimen Winhaan, kun työ on hyväksytty. Winhassa oleva nimi tulostuu suoraan opiskelijan todistukseen.

Vastaajiksi tutkimukseen valittiin yleisessä opintotoimistossa toimiva opintosihteeri sekä todistusasioista vastaava opintosihteeri. Opinnäytteen tekijä piti vastaajia henkilöinä, joilla on yleisnäkemyksiä opinnäytetyön palauttamiseen liittyvistä asioista. Jokaisella koulutusohjelmalla on nimetty opintosihteeri, mutta opinnäytetyön tekijän mielestä kaikkien opintosihteerien haastatteleminen ei ollut tämän tutkimuksen kannalta oleellista. Liian suuri haastateltavien määrä olisi lisäksi tehnyt tutkimuksesta opinnäytetyöksi tarpeettoman suuren. Haastateltaviksi valituille opintosihteereille lähetettiin kehittämisideoita pyytävä viesti sähköpostitse huhtikuussa 2013. Kehitysideat pyydettiin toimittamaan sähköpostitse kevään 2013 aikana.

Sähköpostihaastattelu 1

Todistusasioista vastaavalla opintosihteerillä oli paljon ajatuksia prosessin kehittämiseksi. Opintosihteerin toivoi, että opinnäytteiden ohjaaminen keskitettäisiin pienemmälle opettajajoukolle, jolloin opettajien ohjeistaminen ja opastaminen olisi helpompaa. Tällä hetkellä uusia ohjaajia tulee jatkuvasti ja jokaisella saattaa olla vain 1–2 ohjattavaa opinnäytettä lukuvuoden aikana. Tällöin kaikki ohjaavat opettajat eivät välttämättä muista kaikkia palauttamiseen liittyviä asioita ja Winha-järjestelmän kanssa saattaa myös esiintyä ongelmia. Myös suoranaisia väärinkäsityksiä saattaa ilmaantua. Opintosihteerin kertoi esimerkkinä, että muutamat terveydenhuoltoalan ohjaajat olivat sanoneet opiskelijoille, että opinnäytteen palauttaminen kirjastoon ei ole niin tärkeää.

Opintosihteerin toivoi, että opinnäytteet näkyisivät Theseuksessa ja OMA-tietokannassa reaaliajassa ruuhka-aikoinakin, jotta opinnäytteen nimen oikeellisuuden pystyisi tarkistamaan kyseisiä tietokantoja käyttäen. Tekijän huomautuksena sanottakoon, että kirjasto pyrkii käsittelemään Theseus-tallennukset 24 tunnin sisällä tallennuksen ilmestymisestä Theseukseen. OMA-tietokantaan luetteloitavia töitä ei kirjasto valitettavasti pysty käsittelemään reaaliajassa työn vaatiman ajan ja tarkkuuden takia.

Lisäksi opintosihteerin toivoi, etteivät ohjaavat opettajat kirjoittaisi opinnäytetyön nimeä Winhaan vaan kopioisivat sen työn tiivistelmä sivulta. Tällöin nimi olisi täsmälleen samassa muodossa Winhassa sekä opiskelijan työssä. Ohjaavalla opettajalla olevasta paperiversiosta työn nimen kopioiminen ei onnistu, mutta opintosihteerin toivoi, että opettaja saisi työn, tai ainakin suomen- ja englanninkieliset tiivistelmä sivut, sähköisenä. Yhtenä vaihtoehtona opintosihteerin ehdotti, että olisi olemassa "pankki", johon opiskelija voisi tallentaa työn tiivistelmät opintosihteerin varten. Todistusta anoessaan opiskelija täyttää lomakkeelle työnsä nimen suomeksi ja englanniksi. Ohje neuvoo kopioimaan nimen työstä, mutta valitettavasti lomake ei anna tallentaa työn nimeä kahdelle riville esimerkiksi alaotsikollisissa tapauksissa.

Opintosihteeri myös toivoi, että työn nimen muuttuessa opiskelija ilmoittaisi siitä ohjaavalle opettajalle. Opintotoimistossa on törmätty tapauksiin, joissa ohjaava opettaja on kirjannut Winhaan nimen yhdessä muodossa, mutta nimeä onkin muutettu eikä muutosta ole kirjattu Winhaan. Tällöin todistuksessa on työn nimi eri muodossa kuin mitä se on opiskelijan opinnäytteessä.

Sähköpostihaastattelu 2

Yleisestä opintotoimistosta haastateltu opintosihteeri ei saanut lähetettyä vastaan opinnäytteen tekijälle heinäkuun 2013 puoliväliin mennessä, jolloin opinnäytteen tekijä jäi kesälomalle. Opintosihteeri kuitenkin soitti kevään aikana tutkijalle ja kertoi ajatuksiaan opinnäytetyön palautusprosessista. Ikävä kyllä opinnäytteen tekijän ei ollut kyseisessä tilanteessa mahdollista ottaa ylös haastateltavan ajatuksia. Opinnäytteen tekijä pyysi haastateltavaa lähettämään ajatuksensa kirjallisessa muodossa sähköpostitse. Näin ei kuitenkaan heinäkuun puoliväliin mennessä tapahtunut.

Opinnäytteen tekijä muistaa puhelinkeskustelusta kuitenkin yhden asian. Opintosihteeri ehdotti, että kun opiskelija tulee kirjastoon kysymään opinnäytetyönsä Winha-merkinnästä tai pyytämään merkintää, niin kirjaston asiakaspalvelussa tiedusteltaisiin onko merkinnällä kiire. Jos merkinnällä on kiire, kirjaston henkilökunta varmistaisi, että merkintä on Winhassa ennen kuin opiskelija poistuu. Opintosihteerin mukaan opiskelijat tulevat ajoittain hakemaan todistustaan ja samalla tuovat työnsä myös kirjastoon. Tällöin kirjaston Winha-merkinnän on oltava paikallaan, kun opiskelija siirtyy kirjastosta opintotoimistoon hakemaan todistustaan. Pahimmillaan opintosihteeri joutuu lähettämään opiskelijan takaisin kirjastoon, jotta kirjastossa tiedetään laittaa merkintä saman tien.

5.5 Kysely ohjaaville opettajille

Kuten luvussa neljä kerrottiin, tätä tutkimusta varten tehtiin verkkokysely, jonka avulla haluttiin selvittää opinnäytteitä ohjaavien opettajien käsityksiä opinnäyte-

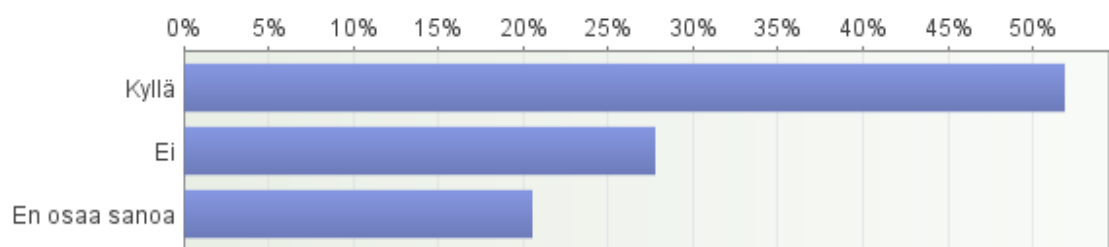
työn palautusprosessin toimivuudesta. Samalla haluttiin kysyä mahdollisia kehitysideoita. Kyselyn toteutuksesta on kerrottu luvussa neljä.

Suomenkielisiä vastauksia kyselyyn tuli 82 kappaletta ja englanninkielisiä yksi kappale. Ohjaavien opettajien kokonaismäärä ei ole tiedossa, joten on mahdollista arvioida kuinka suuri osa opettajista vastasi kyselyyn. Ohjaavien opettajien määrää olisi pitänyt kysyä jokaisesta koulutusohjelmasta erikseen ja koska TAMKissa on koulutusohjelmia yhteensä yli neljäkymmentä, olisi kysyminen ollut tämän tutkimuksen kannalta liian aikaa vievää. Lisäksi ohjaavien opettajien määrä vaihtelee vuosittain. Jonkinlaista osviittaa saadaan kuitenkin siitä, että hoitotyön koulutusohjelmassa on 40–50 ohjaavaa opettajaa, kun taas liiketalouden koulutusohjelmassa opinnäytteiden ohjaus on keskitetty noin kahdeksankymmenele opettajalle.

Seuraavana on esitelty kyselyn tulokset kysymys kysymykseltä.

Kysely opinnäytteitä ohjaaville opettajille

Kysymys 1. Tiedätkö mistä löytyvät ohjeet opinnäytetyön kirjastokappaleen palauttamiseen?



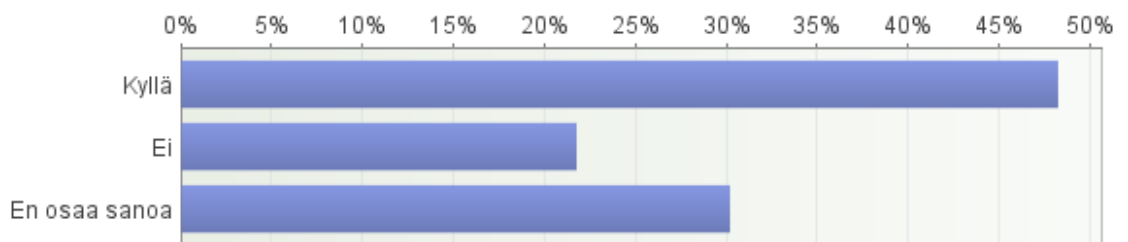
Tähän kysymykseen vastasi 83 vastaajaa. Yli puolet vastaajista sanoo tietävänsä mistä ohjeet opinnäytetyön palautukseen löytyvät. Lähes puolet vastaajista on kuitenkin epätietoisia ohjeiden sijainnista. Ohjeista tiedottamista on tämän tuloksen mukaan parannettava.

Kysymys 2. Jos vastasit edelliseen kysymykseen kyllä, niin kerro mistä ohjeet löytyvät.

Tähän avoimeen kysymykseen vastasi yhteensä 45 henkilöä 83 vastaajasta. Ohjeita opinnäytteiden palautukseen etsii kirjastosta ja kirjaston www-sivuilta 14 vastaajaa, TAMKin laatukäsikirja Kompassista tai intrasta ohjeita katsoo yhteensä 29 vastaajaa. Yksi vastaaja kertoi ohjeiden löytyvän sekä Kompassin kautta että kirjaston www-sivuilta. Lisäksi yksi vastaaja ei osannut sanoa ohjeiden sijaintia.

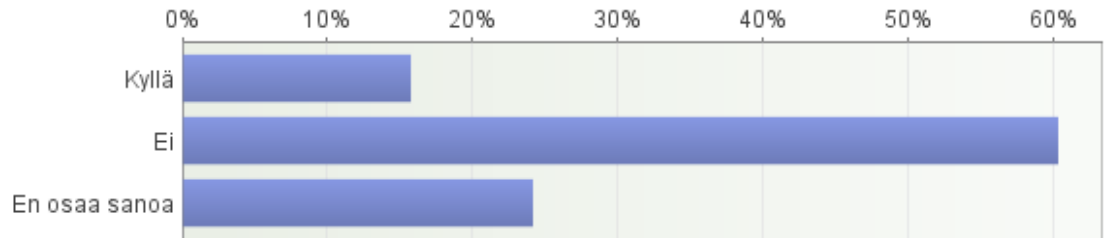
Vastaajilla oli oikeaa tietoa. Ohjeet opinnäytetyön palauttamiseen löytyvät sekä kirjaston www-sivuilta että TAMKin laatukäsikirja Kompassista Opinnäytetyö-osiosta. Kirjaston sivut on linkitetty Kompassin ohjeisiin, kuten yksi vastaajista toivoi.

Kysymys 3. Palautetaanko myös salaiset opinnäytteet kirjastoon?



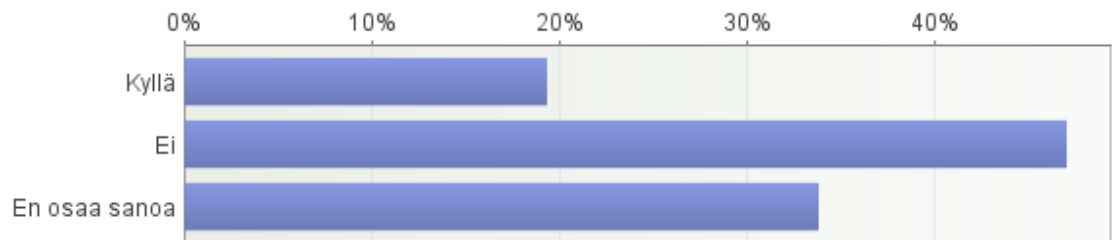
Tähän kysymykseen vastasi 83 vastaajaa. Salaisen opinnäytteiden osalta vastaukset olivat jakautuneita. Vajaa puolet vastaajista vastasi, että salaiset opinnäytteet palautetaan kirjastoon, mutta vastaajista yli 20 % oli sitä mieltä, että töitä ei palauteta kirjastoon, epätietoisia oli 30 % vastaajista. Tiedottamista salaisen opinnäytteiden osalta on tämän tuloksen valossa lisättävä.

Kysymys 4. Tarvitseeko kirjastoon palauttaa salaisen työn luottamuksellisia osia?



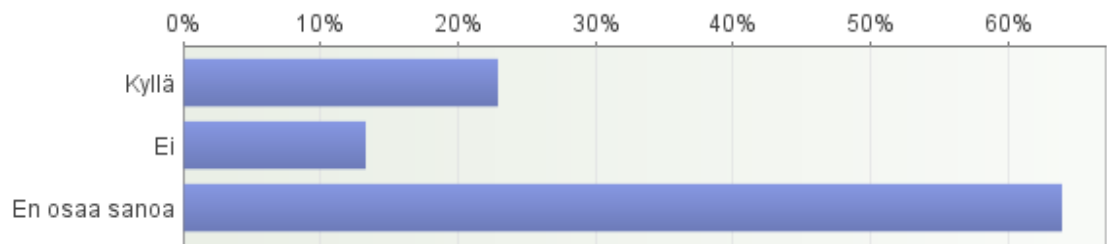
Tähän kysymykseen vastasi 83 vastaajaa. Suurin osa vastaajista, 60 %, vastasi, että kirjastoon ei tarvitse palauttaa työn luottamuksellisia osia. Vastaajista reilut 15 % vastasi, että kirjastoon on palautettava työn luottamukselliset osat ja epätietoisia oli vajaa 25 % vastaajista.

Kysymys 5. Voiko opinnäytteen palauttaa kirjastoon sähköpostitse?



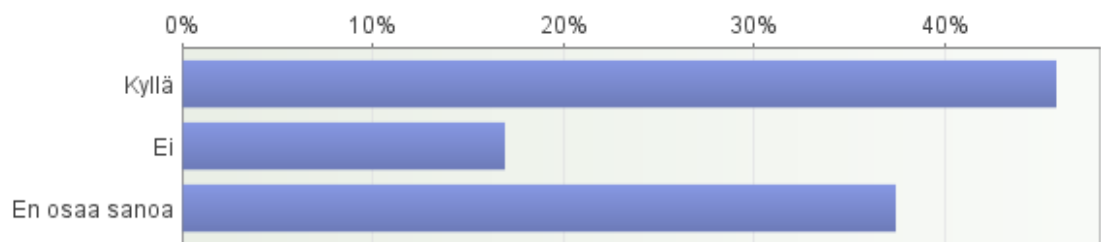
Tähän kysymykseen vastasi 83 vastaajaa. Vastaajista hieman alle puolet vastasi, että opinnäytettä ei voi palauttaa kirjastoon sähköpostitse. Vajaa 20 % vastaajista uskoo, että sähköpostitse on mahdollista palauttaa opinnäytetyö kirjastoon ja hieman yli 30 % vastaajista ei osaa sanoa voiko työtä palauttaa sähköpostitse. Ei - ja Ei osaa sanoa -vastauksen antaneista vastaajista muodostuu joukko, joka vastaa yli puolta koko vastaajajoukosta. Näin ollen opinnäytteen palauttamiseen liittyvää tiedottamista on lisättävä.

Kysymys 6. Näkykö kirjaston laittama Winha-merkintä opiskelijalle?



Tähän kysymykseen vastasi 83 vastaajaa. Vastaajista yli 60 % ei osaa sanoa näkykö kirjaston laittama Winha-merkintä opiskelijalle. Vastaajista reilu 20 % vastasi merkinnän näkyvän opiskelijalle ja reilu 10 % vastasi, että merkintä ei näy opiskelijalle. Epätietoisien suuresta määrästä johtuen Winha-merkintään liittyvää tiedottamista tulisi lisätä.

Kysymys 7. Onko nykyinen opinnäytetyön palautusprosessi mielestäsi toimiva?



Tähän kysymykseen vastasi 83 vastaajaa. Vastaajista vajaa puolet oli sitä mieltä, että nykyinen opinnäytetyöprosessi on toimiva. Vastaajista vajaa 40 % ei osannut sanoa onko nykyinen prosessi toimiva ja hiukan yli 15 % oli sitä mieltä, että nykyinen prosessi ei toimi. Vastausten perusteella opinnäytetyön kirjastokappaleen palauttamista olisi hyvä kehittää ja tiedottamista lisätä.

Kysymys 8. Jos vastasit edelliseen kysymykseen ei, miten kehittäisit nykyistä opinnäytetyön luovutusprosessia?

Tähän kysymykseen vastasi 24 vastaajaa. Ohjaavien opettajien vastaukset on jaoteltu teemoittain ja niistä on tehty yhteenveto jokaisen aiheen loppuun.

Luottamukselliset opinnäytetyöt

- *"En ole varma, viedäänkö salainen lisäaineisto kirjastoon vai koulutusohjelman sihteerille. Onkohan tässä useita käytänteitä? Edelliellä kerralla opiskeiljani kyllä hoiti asian itsenäisesti."*
- *"Luottamuksellisuuskaavakkeessa lukee, että vain liitteet ovat luottamukselliset. Minun käsitys asiasta on, että koko työ voi olla 5 vuotta luottamuksellinen eikä vain liitteet."*
- *"Kysymys 3. Kokonaan salaisia opinnäytetöitä ei pitäisi olla, joten kysymys ei siksi ole relevantti. Laitoin vastaukseksi "eos", koska sopivaa vaihtoehtoa ei ollut."*
- *"Puolustusvoimien ja yritysten salaiset osat ovat sellaisia, että ne hävitetään. Niitä ei jää mihinkään talteen. Ohjeet voisivat olla vähemmän kantaa ottavia tältä osin."*
- *"Luottamuksellisia osia sisältävän opinnäytetyön palautuksesta kirjastoon olisi hyvä julkaista selkeä toimintaohje."*

Vastausten perusteella opettajilla on erilaisia näkemyksiä luottamuksellisista opinnäytteistä. Yhden vastaajan mukaan luottamuksellisia töitä ei pitäisi olla lainkaan ja toisen vastaajan mukaan koko työ voi olla viisi vuotta luottamuksellinen. Erilaiset näkemykset pohjaavat todennäköisesti koulutusohjelmien erilaisiin käytäntöihin. Yksi vastaaja toivoo selkeitä ohjeita luottamuksellisiin töihin. Luottamuksellisten töiden palauttamisesta tulisi laatia selkeät ohjeet opettajia varten.

Yleistä prosessiin liittyvää

- *"Tähän asti kaikki meni hyvin mutta olisi hyvä saada joku pieni koulutus."*
- *"Miten toimisimme helpommin ns filiaalien opinnäytetöiden kanssa? Kaikki työt eivät sielläkään mene theseukseen. Heidän kulkunsa Jyväskylästä ja Seinäjoelta tänne kirjaston aukioloaikaan? Sekä kirjastokappaleen kansittaminen ?? on hieman ongelma?"*
- *"Huomaan, etten vielä edes tiedä..1. työt vasta nyt tulevat palauttaviksi"*
- *"Olen hämmentynyt tästä kyselystä. Minulla on ollut sellainen käsitys ettei paperiversioita enää käytetä. Tarkoittaako tämä sitä, että kirjastoon pitää kuitenkin toimittaa paperiversiona opinnäytetyö?"*
- *"En tiedä palauttavatko opinnäytetyön kirjastoon vai eivät. Minulle tulee se arkostokappale, mutta muusta en tiedä..."*
- *"Olen ensimmäistä kertaa opinnäytetyön ohjaajana ja aika sekavalta tuntuu tässä vaiheessa, mutta voi olla omaa noloutta. Nyt tiedot ovat aika monessa paikassa."*
- *"Koko opinnäytetyöprosessiin yhden luukun periaate sekä opettajalle että opiskelijalle"*
- *"Koen opinnäytetyön luovutusprosessin epäselväksi. Ohjaan muutamia opinnäytetöitä vuosittain eikä prosessi tule tutuksi, vaan se on opetettava joka kerta uudelleen. Opinnäytetyön luovutusprosessia voisi ohjata asian hallitseva henkilö."*

- *"TAMK ei sanele toimintaa. Ympäristö toimii miten haluaa ja TAMK voi joko kieltäytyä yhteistyöstä tai sopeutua ja saavuttaa yhteistyötä."*
- *"Joustavammaksi. liikaa byrokratiaa. Tarvitaanko kaikki lappusia?"*
- *"Palautusprosessissa korostuu theseukseen vietävien töiden vaatimukset. Mutta jos opiskelija kuuntelee ohjeita, niin kyllä hän on myös onnistunut opinnäytetyön palauttamisessa kirjastoon."*
- *"missään vaiheessa ei varmisteta, että kirjaston tutkintotyö on sama kuin se mikä arvioidaan. Olen kuullut että jotkin tutkintotyöt ovat arvelluttavia ulkoasultaan eli onkohan ne opiskelijan jälkikäteen raakkaamia esim. tilaajan pyynnöstä."*
- *"Opettajan/ohjaajan on vaikea tietää, onko opiskeleija hoitanut opinnäytetyön laittamisen Theseukseen ja/tai jättänyt kirjallisen version."*

Opettajien vastausten perusteella opinnäytetyön palautusprosessi koetaan sekavaksi. Yksi vastaaja toivoo koulutusta helpottamaan prosessia, toinen ehdottaa yhden luokun periaatetta. Yksi vastaaja esittää huolensa siitä, että ei ole mahdollista tietää onko opiskelijan kirjastoon palauttama kappale lopullinen ja hyväksytty versio opinnäytteestä. Opinnäytetyön palautusprosessiin toivotaan joustavuutta ja selkeyttä.

Ohjeistus

- *"Kirjaston sivujen ohjeita pitää tiivistää! Mitä tiiviimmät ohjeet, sen paremmin ne ymmärretään. Kaikki turha diipatus pois, esim. "Theseus-verkkokirjasto on ammattikorkeakoulujen rehtorineuvoston Arene Oy:n tarjoama palvelu" - tieto ei ole käyttäjälle olennainen. Samoin löpinä pdf-muutoksesta on turha ("...Muuntamisessa voi käyttää esimerkiksi Adobe Acrobat Professional -ohjelmaa. TAMKin Resurssikalenterista (Intra/Reska) voi tarkistaa, missä luokissa kyseinen ohjelma on käytettävissä. Ohjelma löytyy ainakin muutamalta TAMKin Kuntokatu 3 C-talon kirjaston koneelta..."). Nämä voi siirtää erilliseen linkkiin, jossa ohjeet pdf-muutoksesta.*
- Pääosin homma ja ohjeistus toimii kyllä täysin. Pientä klappia syntyy silloin jos opinnäyte palautetaan viime tipassa tai tarkastuksessa vaaditaan jälkikorjauksia. Voi käydä niin että opiskelijan tamk-tunnuksien voimassaolo loppuu ennen kuin korjaukset on hyväksytyt. Ratkaisuehdotus: tamk-tunnukset tulisi poistaa vasta 4 vk valmistumisen jälkeen. Antaisi pelivaraa."*
- *"Elei linkitystä laatukäsikirjan opinnäytetyön ohjeistukseen ole (en lähtenyt tarkistamaan) tämä kannattaisi laittaa. Ohjeita on turhaan kahdessa paikassa, yksi riittää, jolloin asia pysyy selkeänä."*
 - *"Selkeät ohjeet opiskelijoille sekä ohjaajille"*
 - *"Asiasta tulisi tiedottaa paremmin, mikä on kaikkien osapuolien vastuulla."*
 - *"Selkeät ohjeet step by step"*

Opinnäytetöiden ohjeistukseen toivotaan vastausten perusteella selkeyttä. Kirjaston olisi hyvä miettiä miten selkeyttää esimerkiksi kirjaston www-sivuilla olevia ohjeita. Laatukäsikirjan ja kirjaston www-sivujen välisen linkityksen toimivuudesta tulisi huolehtia. Theseus-tallentamisesta olisi hyvä laatia step-by-step-ohje.

Winha-merkintä

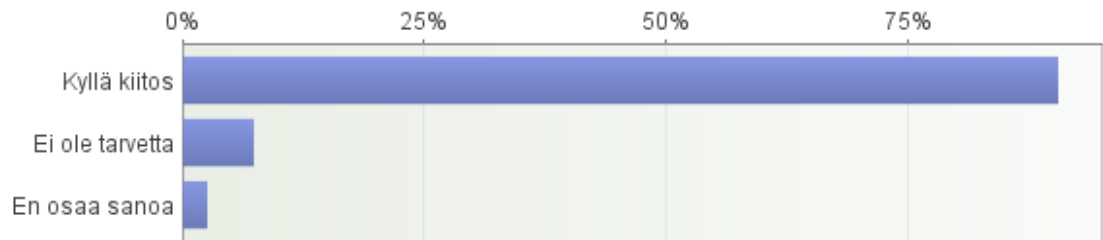
- *"Winhaus hankalaa ja monimutkaista. Opettajana winhaan harvakseltaan ja joka kerta joudun etsimään ohjeet ja opettelemaan asian uudelleen."*
- *"Ilmoitus siitä, että työ on palautettu. Työlästä katsoa winhasta"*
- *"Kysymyksiä katsomalla tuntuu, että en tiedäkään miten pitäisi toimia ont palautuksen suhteen! Siis laittaako kirjasto winhamerkintöjä? Eikös kaikki työt mene theseukseen sähköisesti? "*

Kyselyn perusteella opettajat ovat sitä mieltä, että Winha-merkinnän laittaminen on haastavaa. Kaikki opettajat eivät myöskään ole tietoisia kirjaston laittamasta Winha-merkinnästä, jolla kirjasto kuittaa työn palautetuksi.

Kysymykseen 8 annetut vapaamuotoiset vastaukset jätettiin kokonaisuudessaan tähän raporttiin, sillä niiden kautta opettajien oma ääni pääsee parhaiten esille. Opettajien omasanaisiin vastauksiin sisältyy sellaisia elementtejä (esim. asenteet), jotka jäisivät pois, jos vastauksista tehtäisiin karsittu yhteenveto.

Kysymykseen 8 annettujen vastausten perusteella opettajilla on hyvin erilaisia näkemyksiä opinnäytteen palauttamiseen liittyvistä kysymyksistä. Muutamia yhteneväisyyksiä kuitenkin oli. Vastausten perusteella opettajat toivoisivat selkeitä ohjeita opinnäytetyön palautusprosessiin liittyen. Lisäksi luottamuksellisiin töihin liittyvät kysymykset aiheuttavat hämmennystä vastaajissa. Winha-opintorekisterin käyttö tuntuu kyselyn perusteella opettajista hankalalta.

Kysymys 9. Haluaisitko saada käyttöösi kirjaston toimittaman lyhyen muistilistan opinnäytetyön palauttamiseen liittyvistä toimintaohjeista?



Tähän kysymykseen vastasi 83 vastaajaa. Vastaajista lähes 80 % haluaisi saada käyttöönsä muistilistan opinnäytetyön palauttamiseen liittyvistä toimintaohjeista. Tämän vastauksen perusteella tulisi kirjaston laatia lyhyt muistilista opinnäytteen palauttamiseen liittyvistä asioista.

5.6 Muistilista ohjaaville opettajille

Kyselytutkimuksen perusteella opettajilla on tarvetta lyhyelle muistilistalle opinnäytteen palauttamiseen liittyvistä käytännöistä. Näin ollen muistilista on koottu tämän tutkimuksen yhteyteen. Muistilista tullaan jakamaan ohjaaville opettajille opinnäytetyöryhmän välityksellä. Muistilistalle on syytä miettiä joku sähköinen paikka, josta sen saa käyttöönsä kaikki apua ja muistinvirkestystä tarvitsevat ohjaavat opettajat. Se toimii ohjenuorana myös opinnäytetyön ohjausta aloittaville opettajille. TAMKin virallisen linjauksen mukaan salaisia opinnäytteitä ei ole. Käytännössä tietyissä koulutusohjelmissa on kuitenkin salaisia opinnäytteitä työn tilaajan tarpeista johtuen. Tästä syystä tässä ohjeessa on ohjeet myös salaisten töiden palauttamista varten.

Muistilista opettajille.

Huomioitavat seikat opinnäytetyön palauttamisessa kirjastoon ovat seuraavat:

- Kirjastoon palautetaan joko paperinen kansitettu työ tai se tallennetaan sähköisesti nettiin Theseus-julkaisuarkistoon (www.theseus.fi). Pelkkiä tiivistelmiä ei saa palauttaa Theseukseen. Theseukseen palautetaan työn lopullinen versio.

- Kansia saa ostettua TAMKOn kirjakaupasta, hinta noin 10e. Sivut opiskelija liimaa itse Kuntokadun kirjaston ulkopuolelta löytyvällä liimauskoneella.
- Kansitetun työn palauttaminen ei riitä, vaan sen lisäksi opiskelijan on täytettävä kirjaston sivuilta löytyvä julkaisusopimus (<https://lomake.tamk.fi/v3/lomakkeet/15023/lomake.html>), ilman sopimusta työtä ei voi lisätä laillisesti kirjaston kokoelmiin.
- Opiskelijalle laitetaan winha-merkintä heti kun kansitettu työ on palautettu ja sopimus täytetty sähköisesti. Opintotoimisto ei luovuta todistusta ennen kuin kirjasto on laittanut winha-merkinnän, merkintä ei näy opiskelijalle.
- Kirjasto saa sähköpostiviestin, kun Theseukseen on talletettu opinnäyte työ. Tämän jälkeen kirjasto tarkistaa ja hyväksyy työn sekä laittaa winha-merkinnän.
- Kirjasto pyrkii laittamaan winha-merkinnän mahdollisimman nopeasti (24h sisällä), mutta kirjasto ei voi taata, että paikalla on winhaaja esim. iltana klo 16 jälkeen. Opiskelijan olisi hyvä varautua siihen, että kirjaston aukioloaikoina kirjastossa ei välttämättä ole winhaajaa paikalla. Tästä syystä opinnäyte kannattaa palauttaa hyvissä ajoin.
- Salaiset työt palautetaan kansitettuina ja myös niistä täytetään julkaisusopimus. Työt talletetaan suljetussa kirjekuoressa kirjaston varastoon salassapitoajaksi. Jos työstä on tehty julkinen osa, niin sen voi palauttaa Theseukseen. Julkisen osan on oltava toimiva kokonaisuus (esim. työn teoriaosa), tiivistelmäsivut eivät riitä julkiseksi osaksi.

6 JOHTOPÄÄTÖKSET

Organisaatioiden on pystyttävä kehittymään ja parantamaan toimintaansa pysyäkseen työelämän muutoksissa mukana. Yksi tapa oman toiminnan kehittämiseen on laatia organisaation eri toiminnoista prosessikaavio. Prosessikaavion avulla työprosessit voidaan avata ja toimintojen mahdollisia ongelmakohtia kehittää. Näin vaikutetaan myös toiminnan ja prosessien laadukkuuteen. Tämän opinnäytteen yhteydessä laadittiin TAMKin opinnäytetyön palautusprosessista kaavio, jonka avulla pyrittiin hahmottamaan sitä missä kohdassa prosessia haasteet ilmenevät. Opinnäytteen palautusprosessiin liittyvät haasteet ilmenevät silloin, kun opiskelija palauttaa opinnäytteensä kirjastoon. Opiskelija ei tiedä miten hänen tulisi toimittaa opinnäytteensä kirjastoon tai miten toimitaan salaisen opinnäytteen kohdalla.

Opinnäytetyön palautusprosessin kehittämiseen liittyy myös asiakaspalvelunäkökulma. Palveluprosessien on oltava kunnossa, jotta kirjaston perustehtävä toteutuu. Kirjaston olemassa olon tarkoituksena on auttaa opiskelijoita valmistumaan. Tämä koskee myös opiskelujen viimeistä vaihetta. On sekä TAMKin että opiskelijan etujen mukaista, että opiskelija valmistuu ajallaan. Kirjasto voi vaikuttaa tähän omalta osaltaan tekemällä opinnäytteen kirjastokappaleen luovuttamisen mahdollisimman selkeäksi ja yksinkertaiseksi.

Tämän tutkimuksen perusteella voidaan päätellä, että opettajilla on koulutusohjelmittain erilaisia näkemyksiä siitä miten opinnäytetyöprosessi toimii ja mitä se pitää sisällään. Kärjitetysti ohjaavat opettajat voidaan jakaa kahteen ryhmään. Osa ohjaavista opettajista toimii TAMKin virallisten ohjeiden mukaan ja pitää niitä oikeana toimintatapana. Tähän näkemykseen kuuluu se ajatus, että salaisia töitä ei tehdä lainkaan, opinnäytteet palautetaan yksinomaan Theseus-julkaisuarkistoon ja ohjeet opinnäytetyön palauttamiseen löytyvät kirjaston www-sivuilta tai laatukäsikirja Kompassista. Osa ohjaavista opettajista toimii työelämälähtöisesti, jolloin tietyillä aloilla on salaisia töitä työn teettäjän tarpeista

johtuen. Heidän kannaltaan salaiset opinnäytteet ovat välttämättömyys. Opin-
näytetyön palautukseen liittyvien ohjeiden sijainti ei välttämättä ole tiedossa.

Uusille ohjaaville opettajille opinnäytteen palautukseen liittyvät pelisäännöt ovat
hämmentäviä. Riippuen siitä, keneltä ohjeita kysyy, neuvot saattavat olla erilai-
sia. Näin ollen opettajista menettelytavat voivat tuntua sekavilta. Koulutusohjel-
mien sisällä tulisi voimakkaammin pyrkiä koko TAMKin kannalta yhtenäisiin käy-
täntöihin, jolloin kaikilla olisi tiedossa samanlaiset pelisäännöt. Yksi vaihtoehto
olisi myös opinnäytetöiden ohjauksen selkeä keskittäminen, jolloin opettajalla
olisi tasaisin väliajoin opinnäytteitä ohjattavanaan. Tällöin ohjeet eivät ehtisi
unohtua. Ohjauksen keskittämiseen kirjastolla ei kuitenkaan ole valtaa.

Tutkimuksen yhteydessä suoritettuna verkkokyselyn perusteella opettajat kaipa-
vat selkeitä ohjeita avuksi opinnäytetyöprosessin hallintaan. Suurin osa vastaa-
jista toivoi saavansa käyttöönsä lyhyen kirjaston toimittaman muistilistan opin-
näytteen palautukseen liittyvistä asioista. Myös kirjaston www-sivuilla olevia
ohjeita tulisi selkeyttää ja huolehtia siitä, että linkitys kirjaston sivujen ja laatukä-
sikirja Kompassin välillä toimii. Näin opettajien ja opiskelijoiden käytössä on ai-
na ajantasaiset ohjeet.

Verkkokyselystä käy lisäksi ilmi, että opettajat toivoisivat kirjaston www-sivuille
tarkempia ohjeita opinnäytetyön palauttamiseen liittyen. Tästä syystä on tarkoi-
tus laatia videomuotoinen step-by-step-ohje opinnäytetyön palauttamisesta
Theseukseen. Ohjeeseen laaditaan teksti, jossa kerrotaan palauttamisen vai-
heet kohta kohdalta. Ohjeen aluksi ohjataan opiskelija tarkistamaan työn nimi-
tiivistelmä- ja abstraktisivuilta. Sen jälkeen otetaan vaiheista kuvat käyttämällä
kuvankaappausta. Teksti ja kuvat yhdistetään tarkoitukseen sopivalla atk-
ohjelmalla, jolloin ohjeesta tulee videomuotoinen. Ohjeen avulla opiskelija voi
käydä tallentamisen läpi vaihe vaiheelta ennen kuin hän ryhtyy tallentamaan
omaa työtään Theseukseen. Videomuotoinen ohje liitetään osaksi kirjaston si-
vuilla olevia opinnäytetyön palautukseen liittyviä ohjeita. Lisäksi luottamuksellis-
ten töiden palautukseen olisi oltava ohje opettajia varten.

Tutkimuksesta voidaan havaita, että opinnäytetyön palautusprosessiin liittyvät osapuolet, opetushenkilökunta, kirjasto ja opintotoimisto, eivät täysin tunne muiden osapuolien roolia palautusprosessissa. Prosessi nähdään helposti omasta näkökulmasta eikä ymmärretä toisen roolia prosessissa. Esimerkiksi opintotoimistossa ei hahmoteta työmäärää, joka liittyy tiettyihin kirjaston toimintoihin. Kaikki opettajat eivät ole tietoisia siitä, että kirjasto laittaa merkinnän Winha-järjestelmään kuittauksena vastaanotetusta opinnäytetyöstä ja että ilman tuota merkintää opiskelija ei voi valmistua. Prosessia olisikin tehtävä läpinäkyvämmäksi niin, että kaikki osapuolet voisivat ymmärtää paremmin muiden roolin prosessissa. Tämä onnistuu parhaiten parantamalla tiedonvälitystä ja tiedotusta.

Tutkimuksella onnistuttiin vastaamaan tutkimusongelmaan. Tutkimuksessa selvisi, että osa opettajista on sitä mieltä, että prosessi on toimiva. Osan mielestä prosessissa olisi parannettavaa. Mahdollisia kehittämisideoita saatiin runsaasti sekä opintotoimistosta että opetushenkilökunnalta. Tämän tutkimuksen toteuttaminen oli hyödyllistä ja kannattavaa. Kirjastossa on nyt parempi kuva siitä minkälainen käsitys opetushenkilökunnalla ja opintotoimistossa on opinnäytetyön palautukseen liittyvästä prosessista ja miten sitä voisi parantaa. Saatuja ideoita tullaan jatkossa käyttämään prosessin kehittämiseen. Lisäksi tiedotusta parannetaan. Kirjasto jakaa opinnäytetyön palauttamiseen liittyvää muistilistaa opinnäytetyöryhmän välityksellä sekä mahdollisesti TAMKilaisten omissa tiedotustilaisuuksissa.

Jos tutkimus tehtäisiin nyt uudelleen, niin silloin opinnäytteitä ohjaaville opettajille suunnattuun kyselyyn olisi hyvä lisätä yksi kysymys. Opettajilta pitäisi tiedustella kuinka monta vuotta he ovat opinnäytteitä ohjanneet tai kuinka monta työtä he ohjaavat vuosittain. Näiden kysymysten avulla vastauksia voitaisiin ristiintaulukoida ja kerättyä aineistoa voitaisiin käyttää paremmin hyödyksi. Opettajien kokemusta kartoittava kysymys voitaisiin ristiintaulukoida usean kyselyssä olleen kysymyksen kanssa. Näin saataisiin tutkittua sitä onko opettajan kokemuksesta merkitystä. Tutkimuksessa käytetyt kysymykset eivät sellaisenaan soveltuneet ristiintaulukoitaviksi.

7 LOPUKSI

Opinnäytetyössä käsitelty aihe tarjoaa mahdollisuuksia myös jatkotutkimukseen. Jatkotutkimuksen aiheena voisi olla saman tutkimuksen uusiminen esimerkiksi vuoden tai parin kuluttua. Silloin olisi mahdollista havaita onko ohjaavien opettajien käsitys prosessista sama ja vieläkö valmistuvat opiskelijat työskentelevät samanlaisten kysymysten ja ongelmien parissa. Lisäksi opiskelijoille voisi suunnata oman tutkimuksen. Opiskelijoilta voisi tiedustella sitä, miten he kokevat opinnäytetyön palauttamiseen liittyvän prosessin ja onko prosessissa heidän mielestään jotain kehitettävää. Haasteena on kuitenkin se, että opiskelijat tutustuvat opinnäytetyön palautusprosessiin vasta aivan opintojensa lopussa. Valmistuvien opiskelijoiden tavoittaminen opinnäytetyön palauttamisen jälkeen voi muodostua vaikeaksi.

Tämän opinnäytetyön tekeminen on ollut sekä haastavaa että innostavaa. Haastavaa työssä on ollut tieteellisen tekstin kirjoittaminen pitkän tauon jälkeen. Myös työn aikatauluttaminen on tuonut omia haasteitaan. Tutkimusosan tekeminen on puolestaan ollut erittäin inspiroivaa. On ollut mielenkiintoista selvittää minkälaisia ajatuksia opintotoimistossa ja ohjaavilla opettajilla on opinnäytetyön palautusprosessista. Oman työn kehittäminen on aina antoisaa, joten on hauska päästä toteuttamaan saatuja kehitysideoita sekä parantamaan kirjaston tiedotusta. Tämä tutkimus tarjosi käytännön keinoja, joilla opinnäytetyön palauttamiseen liittyviä epäselvyyksiä ja ongelmia voidaan lähteä parantamaan. Kehitysideoiden toteuttaminen tulee olemaan mielekästä ja toivon mukaan niillä saadaan parannettua tilannetta. Vaikutukset tulevat näkymään kuitenkin aikaisintaan seuraavan opinnäytetyörüuhkan aikaan keväällä 2014.

LÄHTEET

- Hirsjärvi, S. 2007. Tutki ja kirjoita. 13. osin uud. p. Keuruu: Otavan kirjapaino Oy.
- Hirsjärvi, S & Hurme, H. 2001. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino.
- International Organization for Standardization 2013. Viitattu 14.10.2013 www.iso.org.
- Kananen, J. 2013. Case-tutkimus opinnäytetyönä. Jyväskylä: Suomen yliopistopaino.
- Kananen, J. 2012. Kehittämistutkimus opinnäytetyönä. Tampere: Tampereen yliopistopaino.
- Karjalainen, A. & Ronkainen, S. (toim.). 2008. Sähköä kyselyyn! Web-kysely tutkimuksessa ja tiedonkeruussa. Rovaniemi: Lapin yliopistopaino.
- Korkeakoulujen arviointineuvosto 2013. Viitattu 14.10.2013 www.kka.fi.
- Korkman, O. & Arantola, H. 2009. Arki. Eväitä uuteen asiakaslähtöisyyteen. Helsinki : WSOY-pro, 2009 (Juva : WS Bookwell).
- Lal, H. 2008. Excellence through total quality management. A practical approach. New Delhi: New age International.
- Lehtimäki, T. 2009. Laadun etu. Kirja laadusta ja tenniksestä. Helsinki: Books of Demand.
- Leppänen, A. 2000. Työprosessin mallintaminen tukemaan työn ja osaamisen kehittymistä. Helsinki: Paino Miktor.
- Löytänä, J. & Korteso, K. 2011. Asiakaskokemus. Palvelubisneksestä kokemusbisnekseen. Helsinki: Talentum.
- Martikainen, O. Organisaatioiden prosessien ja palveluiden tuottavuuden kehittäminen. Hetky 1/2010, 14-15.
- Ruusuvuori, J. & Tiittula, L. (toim.) 2005. Haastattelu. Tutkimus, tilanteet ja vuorovaikutus. Jyväskylä: Vastapaino.
- Stringer, E. T. 2009. Action research. Thousand Oaks, California: Sage.
- Tampereen ammattikorkeakoulu 2013. Viitattu 14.8.2013 www.tamk.fi.
- Tampereen ammattikorkeakoulun kirjasto. Viitattu 14.8.2013 www.tamk.fi/kirjasto.
- TAMKin laatukäsikirja Kompassi 2013 Viitattu 21.10.2013. TAMK Intranet > Kompassi
- Tampereen ammattikorkeakoulun laadunvarmistusjärjestelmän auditointi. 2009. Korkeakoulujen arviointineuvoston julkaisuja 5/2009. Korkeakoulujen arviointineuvosto. Tampere: Esa Print Oy.
- Wheeler, D & Poling, S. 2001. Building continual improvement. SPC for the service sector. Knoxville, Tennessee: SPC Press.